

ABSTRACT

Della Aprilia Andini, 213106062, 2024. **The Implementation of *Sapta Pesona* as Service Quality at Mojosemi Forest Park. English Diploma Three Program, Business Administration Department, State Polytechnic of Madiun.**

Improving service quality is an important factor in creating a positive experience for visitors in tourist destinations. *Sapta Pesona* is a framework that can be implemented to improve service quality, covering visual to emotional aspects such as safety, orderliness, cleanliness, coolness, beauty, friendliness, and memories. This final project report aims to determine the implementation of *Sapta Pesona* as an indicator of service quality at Mojosemi Forest Park and identify obstacles in its implementation. This research used qualitative descriptive methods by collected data through observation, interviews with the Director of Mojosemi Forest Park, and documentation relevant to the topic. The results showed that Mojosemi Forest Park has successfully implemented *Sapta Pesona* well in the aspects of orderliness, coolness, beauty, friendliness, and memories. However, improvement is still needed in the aspects of safety and cleanliness. Management face internal obstacles related to regulations and limited development of the beauty aspect which only covers 10% of the total area. External obstacles include safety in the form of open tourist attractions, orderliness in the form of lack of visitor discipline in queuing, cleanliness in the form of low visitor awareness of cleanliness, and friendliness in the form of differences in visitor characteristics.

Keyword: *Sapta Pesona*, Service Quality, Tourism Management, Mojosemi Forest Park

ABSTRAK

Della Aprilia Andini, 213106062, 2024. **The Implementation of *Sapta Pesona* as Service Quality at Mojosemi Forest Park.** Program Studi Bahasa Inggris, Jurusan Adminitrasi Bisnis, Politeknik Negeri Madiun.

Peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung di destinasi wisata. Sapta Pesona merupakan kerangka yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mencakup aspek visual hingga emosional seperti keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramahan, dan kenangan. Laporan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Sapta Pesona sebagai indikator kualitas pelayanan di Mojosemi Forest Park serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam penerapannya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dengan Direktur Mojosemi Forest Park, dan dokumentasi yang relevan dengan topik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mojosemi Forest Park telah berhasil menerapkan Sapta Pesona dengan baik pada aspek ketertiban, kesejukan, keindahan, keramahan, dan kenangan. Namun, masih diperlukan peningkatan pada aspek keamanan dan kebersihan. Pengelola menghadapi hambatan internal terkait peraturan dan keterbatasan pengembangan aspek keindahan yang hanya mencakup 10% dari total area. Hambatan eksternal meliputi keamanan berupa kondisi tempat wisata yang terbuka, ketertiban berupa kurangnya disiplin pengunjung dalam mengantri, kebersihan berupa rendahnya kesadaran pengunjung akan kebersihan, dan keramahan berupa perbedaan karakteristik pengunjung.

Kata Kunci: Sapta Pesona, Kualitas Pelayanan, Pengelolaan Pariwisata, Mojosemi Forest Park