

ABSTRAK

Nama : Febrini Lindi, Jaslyn, Jennifer Gunawan
Program Studi : Bisnis Perhotelan
Fakultas : Kewirausahaan dan Bisnis
Judul : LIBURAN TENANG DI TENGAH ALAM: SEBUAH PENGALAMAN BARU DI BOBOCABIN CIKOLE BANDUNG

Di Indonesia, atau lebih tepatnya di Kota Bandung, terdapat penginapan alam yang menawarkan pengalaman berkemah secara mewah yaitu Bobocabin. Tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui konsep dan memberikan wawasan tentang kualitas pelayanan di Bobocabin Cikole. Bobocabin sendiri merupakan salah satu produk dari perusahaan PT Bobobox Mitra Indonesia. Bobocabin telah tersebar di beberapa kota besar di Indonesia dengan berbagai tipe kamar yang tersedia. Metodologi penelitian ini menggunakan metode kualitatif berupa hasil observasi dan wawancara dari sudut pandang pengunjung. Tolok ukur yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah lima indikator kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman (1998), yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Terdapat dua sumber dalam penelitian ini yaitu *team leader* dan pengunjung Bobocabin Cikole. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bobocabin Cikole mengusung konsep *elevated glamping* yang dikombinasikan dengan teknologi canggih seperti *Internet of Things* (IoT). Berdasarkan wawancara dengan tujuh pengunjung Bobocabin, maka diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan di Bobocabin Cikole sudah cukup baik meskipun terdapat beberapa hal yang masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: *Outdoor Hospitality*, Moderen, *Glamping*

Abstract

Name : Febrini Lindi, Jaslyn, Jennifer Gunawan

Study Program : Hotel Business

Faculty : Entrepreneurship and Business

Title : A SERENE ESCAPE AMIDST NATURE'S EMBRACE: A
NEW EXPERIENCE AT BOBOCABIN CIKOLE BANDUNG

Bobocabin is a type of natural lodging that provides an opulent camping experience in Indonesia, specifically near Bandung. The purpose of the final assignment is to comprehend the concept and deliver perspectives regarding Bobocabin Cikole's quality of customer service. A product of PT Bobobox Mitra Indonesia is the Bobocabin. Bobocabin has expanded throughout Indonesia's major cities, offering a variety of accommodation types. This research methodology uses qualitative methods in the form of observations and interviews. The benchmarks used in this final assignment are five service quality indicators developed by Parasuraman (1998), namely physical evidence (tangibles), reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study comes from two sources: the team leader and guests of Bobocabin Cikole. Bobocabin Cikole combines cutting-edge technologies like the Internet of Things (IoT) with the idea of elevating glamping. Although there were a few areas that still need improvement, the quality of service at Bobocabin Cikole was determined to be fairly satisfactory based on observations and interviews with seven visitors.

Keywords: Outdoor Hospitality, Modern, Glamping