

ABSTRAK

Asiah, 2018. *Analisis Strategi Pengembangan Kualitas Pelayanan Pada Objek Wisata Pantai Takisung*. Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : (I) Dra. Naimah, M.H. (II) Rahman Helmi, S.Ag, MSI.

Kata Kunci: Strategi, kualitas pelayanan dan objek wisata.

Penelitian ini dilatar belakangi karena banyaknya objek wisata di Kabupaten Tanah Laut yang sangat menarik untuk dikunjungi, yang menjadi perhatian penulis mengambil objek wisata Pantai Takisung dikarenakan objek wisata ini selalu menjadi tempat paling ramai dikunjungi oleh wisatawan setiap tahunnya, terbukti dari data Badan Pusat Statistik Kabupaten Tanah Laut. Mengenai fakta yang ada penulis ingin mengetahui mengapa pantai ini selalu ramai dikunjungi ditengah bermunculannya objek wisata lain. Hal itu tidak lepas dari kualitas pelayanan yang diberikan objek wisata Pantai Takisung untuk memenuhi harapan pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab bagaimana mengembangkan strategi kualitas pelayanan pada objek wisata Pantai Takisung?

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kuantitatif. Penelitian ini berada di lokasi objek wisata Pantai Takisung Jalan Raya Takisung, RT. 6, RW. 03, Desa Takisung, Kecamatan Takisung, Kabupaten Tanah Laut, Kalimantan Selatan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menyebar 100 kuesioner kepada pengunjung objek wisata Pantai Takisung, yang peneliti jadikan sebagai responden. Teknik analisis yang dilakukan penulis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, untuk mengetahui kualitas pelayanan dari objek wisata Pantai Takisung. Terdapat 2 variabel yaitu variabel kinerja dan variabel kepentingan dengan 5 indikator yaitu keandalan, bukti fisik, jaminan, empati, dan daya tanggap.

Hasil analisis data yang peneliti dapatkan dari 5 indikator dengan 28 atribut pernyataan setelah dinilai oleh responden terbagi ke dalam empat kuadran kepentingan yaitu kuadran I (prioritas utama). Strategi pengembangan kualitas pelayanan pada untuk kuadran ini dengan memprioritaskan atribut-atribut untuk diperbaiki. Kuadran II (pertahankan prestasi). Strategi pengembangan kualitas pelayanan untuk kuadran ini dengan mempertahankan kinerja objek wisata. Kuadran III (prioritas rendah). Kuadran ini tidak berpengaruh sehingga tidak memerlukan perhatian khusus. Kuadran IV (berlebihan). Strategi pengembangan kualitas pelayanan pada kuadran ini yaitu dengan mengurangi kinerja dan mengalokasikannya kepada atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki.