

**ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN KUALITAS PELAYANAN PADA OBJEK
WISATA PANTAI TAKISUNG**

SKRIPSI

OLEH

ASIAH



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2018 M/1439 H**

**ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN KUALITAS PELAYANAN
PADA OBJEK WISATA PANTAI TAKISUNG**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi Syariah**

**Oleh:
Asiah
1401150103**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2018 M/1439 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Asiah
NIM : 1401150103
Tempat/Tgl.Lahir : Kapuas, 26 Desember 1995
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 9 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,

Tanda Tangan



Asiah

PERSETUJUAN

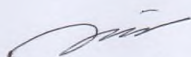
Skripsi ini berjudul	Analisis Strategi Pengembangan Kualitas Pelayanan Pada Objek Wisata Pantai Takisung Asiah
Ditulis oleh	
NIM	1401150103
Fakultas	Ekonomi dan Bisnis Islam
Program	Strata satu (S-1)
Jurusan	Ekonomi Syariah
Tahun Akademik	: 2017/2018
Tempat dan Tanggal Lahir	. Kapuas, 26 Desember 1995
Alamat	. Desa Kurau Utara Kec. Bumi makmur Kab. Tanah Laut

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diajukan dan dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

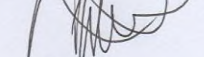
Banjarmasin, 9 Juli 2018

Pembimbing I

Pembimbing II,



Dra. Naimah. M.H.
NIP 1967052119940320022



Rahman Helmi, S.Ag, MSI.
NIP 19740508 1999031 002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “Analisis Strategi Pengembangan Kualitas Pelayanan Pada Objek Wisata Pantai Takisung”, ditulis oleh Asiah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari Jum'at

Tanggal 20 Juli 2018

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: A+

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Atharrahman Azhari, MHI.

NIP. 19600609 198803 1 003

Tim Penguji

Nama

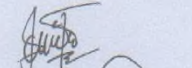
Tanda Tangan

1. Dra. Naimah, MH.

1. 

(Ketua)

2. Dra. Hj. Fitriana Syarqawie, MHI.

2. 

(Anggota)

3. Rahman Helmi, S.Ag., MSI.

3. 

(Anggota)

4. H. Abdul Gafur, Lc., MA.

4. 

(Anggota)

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.

MOTO

**RODA KEHIDUPAN PASTI
BERPUTAR

TETAPLAH MEMBUMI
DIKETINGGIAN MANAPUN
BERADA**

KATA PERSEMBAHAN

Saya ucapkan rasa syukur yang tiada tara kepada Allah Subhanallahu wa Ta'alla Tuhan semesta alam yang selalu melindungi dan memberkati saya disetiap langkah kehidupan ini.

Karya tulis ini saya persembahkan untuk kedua orangtua saya yang sangat saya cintai dan hormati dan adik-adik saya tersayang Muhammad Gunawan, Fatimah, dan Muhammad Syahbandi. Serta seluruh keluarga yang selalu mendukung saya dalam perkuliahan ini.

Terimakasih kepada dosen pembimbing (I) Dra. Naimah, M.H. (II) Rahman Helmi. S, Ag. MSI. yang sebagai orang tua kedua bagi saya telah memberikan nasihat dan arahan yang membuat aku semakin baik dalam pembuatan skripsi ini.

Terimakasih kepada seluruh dosen, pengajar, dan staff UIN Antasari Banjarmasin
Terimakasih untuk Lokal A Ekonomi Syariah dan semua teman satu angkatan 2014.

Terimakasih untuk sahabat sedari kecil saya yang selalu menemani saya riset dan ikut berjuang bersama Nurlina dan Mahdelena.

Terimakasih kepada seluruh tempat saya berposes, KOPMA Antasari Banjarmasin dan kawan-kawan Dewan Mahasiswa FSEI 2017 Kabinet Marvel.

Terimakasih kepada seluruh sahabat yang selalu memberikan masukan, dan semangat tiada henti yang tak bisa saya sebutkan satu persatu.

Semoga kalian semua selalu berada dalam lindungan Allah Subhanallahu wa Ta'alla dan seluruh kebaikan kalian dibalas berlipat ganda dari-Nya.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/ 1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ža	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye

ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	we
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muia’aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

3. Ta’marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
-----	---------	---------------

جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>
------	---------	---------------

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliā'</i>
---------------	---------	--------------------------

- b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fitri</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

—◌—	Fathah	Ditulis	<i>a</i>
—◌—	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
—◌—	ḍhammah	Ditulis	<i>u</i>

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif - جاهلية	Ditulis	<i>ā - jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati - يسعى	Ditulis	<i>ā - yas'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati - كريم	Ditulis	<i>ī - karīm</i>
4	Dammah + wawu mati -	Ditulis	<i>ū - furūd</i>

	فروض		
--	------	--	--

6. Vokal rangkap

1	Fathah + ya' mati - بينكم	Ditulis	ai - <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati - قول	Ditulis	au - <i>Qaulun</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang Alif + Lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Ẓawī al-furūd</i> atau <i>Ẓawīl furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم
الحمد لله رب العالمين الصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا ومولانا
محمد وعلى آله وأصحابه أجمعين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين. أما بعد

Segala puji bagi Allah Tuhan Semesta Alam yang berkat limpahan rahmat dan taufik-Nya lah saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Strategi Pengembangan Kualitas Pelayanan Pada Objek Wisata Pantai Takisung”.

Rasa syukur dan ungkapan terimakasih yang teramat dalam kepada seluruh pihak yang membantu sehingga penulis mampu menghadapi segala tantangan dan dapat mengatasi segala kesulitan dalam penulisan skripsi ini.

1. Terimakasih kepada Rektor UIN Antasari Bapak Prof. Dr. H. Mujibburahman, MA
2. Terimakasih kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI.
3. Terimakasih kepada Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Ibu Rohana Faridah, SE. MM.
4. Terimakasih kepada Dra. Naimah, M.H. selaku pembimbing I dan Rahman Helmi S.Ag, M.SI. selaku pembimbing II yang selalu memberikan masukan terbaik dalam penulisan skripsi ini.
5. Terimakasih kepada seluruh pihak kampus UIN Antasari Banjarmasin. Semoga Allah membalas semua kebaikan semua pihak yang terlibat dan skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Banjarmasin, 9 Juli 2018

Asiah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO HIDUP	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xxv
 BAB I	 PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Signifikansi Penelitian	11
E. Definisi Operasional	12
F. Kerangka Pemikiran	14
G. Kajian Pustaka	15
H. Sistematika Penulisan	17
 BAB II	 TEORI STRATEGI KUALITAS PELAYANAN
A. Tinjauan Terhadap Strategi	18
B. Tinjauan Terhadap Kualitas Pelayanan	22
1. Definisi Kinerja	24
2. Definisi Kepentingan	24
3. Hubungan Kinerja dengan Kepentingan (Harapan)	24
4. Strategi Penyempurnaan Kualitas Jasa	29
5. Teori SERVQUAL	34
6. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	35
 BAB III	 METODE PENELITIAN
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	43
B. Lokasi Penelitian	43
C. Populasi dan Sampel	44
D. Data dan Sumber Data	45
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Variabel Penelitian	47
G. Desain Pengukuran	49
H. Teknik Analisis Data	50

	I. Teknik Pengolahan Data.....	58
	J. Tahapan Penelitian.....	59
BAB IV	PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	
	A. Penyajian Data.....	61
	B. Analisis Data.....	103
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	143
	B. Saran.....	145
	DAFTAR PUSTAKA	147
	LAMPIRAN	
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Hlm
1.	Tabel 1.1 Nama-Nama Objek Wisata Di Kabupaten Tanah Laut.....	6
2.	Tabel 1.2 Data Pengunjung Objek Wisata Kabupaten Tanah Laut ..	8
3.	Tabel 3.1 Variabel Penelitian.....	48
4.	Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	50
5.	Tabel 3.3 Rumus Uji Validitas.....	50
6.	Tabel 3.4 Rumus Uji Reliabilitas.....	55
7.	Tabel 3.5 Rumus Tingkat Kesesuaian Responden.....	55
8.	Tabel 3.6 Rumus Skor Rata-Rata Tingkat Pelaksanaan/Kepuasan ..	55
9.	Tabel 3.7 Rumus Rata-Rata Total.....	57
10.	Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
11.	Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
12.	Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
13.	Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan Ke Pantai Takisung.....	63
14.	Tabel 4.5 Jawaban Responden Tentang Biaya Masuk Terjangkau Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	64
15.	Tabel 4.6 Jawaban Responden Tentang Biaya Masuk Terjangkau Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	65
16.	Tabel 4.7 Jawaban Responden Tentang Biaya Untuk Fasilitas yang Tersedia Di Kawasan Objek Wisata Terjangkau Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	65
17.	Tabel 4.8 Jawaban Responden Tentang Biaya Untuk Fasilitas yang Tersedia Di Kawasan Objek Wisata Terjangkau Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	66
18.	Tabel 4.9 Jawaban Responden Tentang Kebersihan Dalam Lingkungan Objek Wisata Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	67
19.	Tabel 4.10 Jawaban Responden Tentang Kebersihan Dalam Lingkungan Objek Wisata Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	67
20.	Tabel 4.11 Jawaban Responden Tentang Akses Menuju Objek Wisata Mudah dan Nyaman Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) ..	68
21.	Tabel 4.12 Jawaban Responden Tentang Akses Menuju Objek Wisata Mudah dan Nyaman Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) ..	69
22.	Tabel 4.13 Jawaban Responden Tentang Penjelasan Terhadap Ketersediaan Tempat Penginapan yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	69

23. Tabel 4.14 Jawaban Responden Tentang Penjelasan Terhadap Ketersediaan Tempat Penginapan yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	70
24. Tabel 4.15 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Tempat Parkir yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	71
25. Tabel 4.16 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Tempat Parkir yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	71
26. Tabel 4.17 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Tempat Ibadah dan Perlengkapan Ibadah (Mukena, Sajadah, dan Air Wudhu) yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	72
27. Tabel 4.18 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Tempat Ibadah dan Perlengkapan Ibadah (Mukena, Sajadah, dan Air Wudhu) yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	73
28. Tabel 4.19 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Tempat Berteduh yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	73
29. Tabel 4.20 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Tempat Berteduh yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	74
30. Tabel 4.21 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Toilet dan Kamar Mandi yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	75
31. Tabel 4.22 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Toilet dan Kamar Mandi yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	75
32. Tabel 4.23 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Panggung yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	76
33. Tabel 4.24 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Panggung yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	77
34. Tabel 4.25 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Fasilitas Wahana Air dan Fasilitas Permainan (<i>Banana Boat</i> , <i>ATV</i> , <i>Pelampung</i>) Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	77
35. Tabel 4.26 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Fasilitas Wahana Air dan Fasilitas Permainan (<i>Banana Boat</i> , <i>ATV</i> , <i>Pelampung</i>) Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	78
36. Tabel 4.27 Jawaban Responden Tentang Adanya Spot Foto (Tempat Untuk Berfoto-foto) Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	79
37. Tabel 4.28 Jawaban Responden Tentang Adanya Spot Foto (Tempat Untuk Berfoto-foto) Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)....	79
38. Tabel 4.29 Jawaban Responden Tentang Adanya Tempat Sampah Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	80

39. Tabel 4.30 Jawaban Responden Tentang Adanya Tempat Sampah Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	81
40. Tabel 4.31 Jawaban Responden Tentang Adanya Penjaga/Petugas Pantai Khusus yang Disediakan Oleh Pengelola Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	81
41. Tabel 4.32 Jawaban Responden Tentang Adanya Penjaga/Petugas Pantai Khusus yang Disediakan Oleh Pengelola Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	82
42. Tabel 4.33 Jawaban Responden Tentang Adanya Papan Pengumuman Peraturan Selama Berada di Objek Wisata Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	83
43. Tabel 4.34 Jawaban Responden Tentang Adanya Papan Pengumuman Peraturan Selama Berada di Objek Wisata Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	83
44. Tabel 4.35 Jawaban Responden Tentang Kemudahan Menghubungi Petugas Objek Wisata Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	84
45. Tabel 4.36 Jawaban Responden Tentang Kemudahan Menghubungi Petugas Objek Wisata Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	85
46. Tabel 4.37 Jawaban Responden Tentang Kemudahan Dalam Mendapatkan Suvenir Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	85
47. Tabel 4.38 Jawaban Responden Tentang Kemudahan Dalam Mendapatkan Suvenir Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	86
48. Tabel 4.39 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Tempat Berbelanja yang Nyaman dan Rapi Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	87
49. Tabel 4.40 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Tempat Berbelanja yang Nyaman dan Rapi Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	87
50. Tabel 4.41 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Tempat Kuliner (Restoran, Warung Makan/Tempat Makan Lainnya) Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	88
51. Tabel 4.42 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Tempat Kuliner (Restoran, Warung Makan/Tempat Makan Lainnya) Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	89
52. Tabel 4.43 Jawaban Responden Tentang Jaminan Keamanan dan Ketenangan Selama Dalam Objek Wisata (Baik Aman Untuk Parkir Motor/Mobil, Barang-Barang Bawaan Maupun Diri Pengunjung Sendiri) Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	90

53. Tabel 4.44 Jawaban Responden Tentang Jaminan Keamanan dan Ketenangan Selama Dalam Objek Wisata (Baik Aman Untuk Parkir Motor/Mobil, Barang-Barang Bawaan Maupun Diri Pengunjung Sendiri) Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	91
54. Tabel 4.45 Jawaban Responden Tentang Sikap yang Dimiliki Petugas (Ramah, Sopan dan Murah Senyum) Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	91
55. Tabel 4.46 Jawaban Responden Tentang Sikap yang Dimiliki Petugas (Ramah, Sopan dan Murah Senyum) Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	92
56. Tabel 4.47 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Fasilitas Kesehatan Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	93
57. Tabel 4.48 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Fasilitas Kesehatan Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	93
58. Tabel 4.49 Jawaban Responden Tentang Adanya Tempat Penitipan Barang Di Pantai Takisung Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	94
59. Tabel 4.50 Jawaban Responden Tentang Adanya Tempat Penitipan Barang Di Pantai Takisung Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	95
60. Tabel 4.51 Jawaban Responden Tentang Penanganan Keluhan Pengunjung Cepat dan Tepat Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	95
61. Tabel 4.52 Jawaban Responden Tentang Penanganan Keluhan Pengunjung Cepat dan Tepat Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	96
62. Tabel 4.53 Jawaban Responden Tentang Pemberian Penjelasan Mengenai Segala Informasi yang Dibutuhkan Pengunjung Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	97
63. Tabel 4.54 Jawaban Responden Tentang Pemberian Penjelasan Mengenai Segala Informasi yang Dibutuhkan Pengunjung Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	97
64. Tabel 4.55 Jawaban Responden Tentang Penanganan Terhadap Area Parkir (Parkir Mobil dan Motor Memiliki Tempat Masing-Masing/Terpisah) Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	98
65. Tabel 4.56 Jawaban Responden Tentang Penanganan Terhadap Area Parkir (Parkir Mobil dan Motor Memiliki Tempat Masing-Masing/Terpisah) Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	99
66. Tabel 4.57 Jawaban Responden Tentang Penanganan Terhadap Pengunjung yang Mendapatkan Musibah (Tenggelam/Kecelakaan Di Area Pantai) Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	100

67. Tabel 4.58 Jawaban Responden Tentang Penanganan Terhadap Pengunjung yang Mendapatkan Musibah (Tenggelam/Kecelakaan Di Area Pantai) Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	100
68. Tabel 4.59 Jawaban Responden Tentang Jawaban Responden Tentang Penanganan Terhadap Pengunjung yang Mendapatkan Musibah (Tenggelam/Kecelakaan Di Area Pantai) Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	101
69. Tabel 4.60 Jawaban Responden Tentang Jawaban Responden Tentang Penanganan Terhadap Pengunjung yang Mendapatkan Musibah (Tenggelam/Kecelakaan Di Area Pantai) Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	102
70. Tabel 4.61 Uji Validitas Untuk Item-Item Tingkat Kinerja.....	104
71. Tabel 4.62 Uji Validitas Untuk Item-Item Tingkat Kepentingan.....	105
72. Tabel 4.63 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Item-Item Kinerja.....	106
73. Tabel 4.64 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Item-Item Tingkat Kepentingan.....	106
74. Tabel 4.65 Tingkat Kesesuaian Responden.....	107
75. Tabel 4.66 Tingkat Kepuasan Pengunjung Atas Atribut Variabel Penelitian.....	110
76. Tabel 4.67 Perhitungan Rata-Rata dan Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Harapan.....	113
77. Tabel 4.68 Deskripsi Kuadran.....	117
78. Tabel 4.69 Pengambilan Keputusan Strategi Indikator Keandalan (<i>Reliability</i>).....	135
79. Tabel 4.70 Pengambilan Keputusan Strategi Indikator Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	136
80. Tabel 4.71 Pengambilan Keputusan Strategi Indikator Empati (<i>Emphaty</i>)....	138
81. Tabel 4.72 Pengambilan Keputusan Strategi Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>).....	140
82. Tabel 4.73 Pengambilan Keputusan Strategi Indikator Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	141

DAFTAR GAMBAR

No	Uraian	Hlm
1.	Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	14
2.	Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	57
3.	Gambar 4.1 Analisis <i>Importance-Performance</i> Diagram Indikator Keandalan (<i>Reliability</i>).....	130
4.	Gambar 4.2 Analisis <i>Importance-Performance</i> Diagram Kartesius Indikator Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	133
5.	Gambar 4.3 Analisis <i>Importance-Performance</i> Diagram Kartesius Indikator Empati (<i>Emphaty</i>).....	137
6.	Gambar 4.4 Analisis <i>Importance-Performance</i> Diagram Kartesius Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>).....	141
7.	Gambar 4.5 Analisis <i>Importance-Performance</i> Diagram Kartesius Indikator Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	144