

ABSTRAK

Anggy Lia Indriani. 2021. *Strategi Pengembangan Kualitas Pelayanan pada Objek Wisata Pantai Gedambaan Kabupaten Kotabaru.* Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : Hariyanto, S.E., M.M.

Kata kunci : Strategi, Kualitas Pelayanan dan Objek Wisata

Faktor-faktor lingkungan internal ekowisata Kabupaten Kotabaru yaitu masih terbatasnya sarana dan prasarana. Hal lainnya yaitu promosi wisata masih kurang optimal. Namun dalam pengelolaan dan pengembangannya dihadapkan pada beberapa permasalahan yaitu kurangnya penyediaan dan penataan sarana prasarana.

Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana strategi pengembangan kualitas pelayanan pada objek wisata Pantai Gedambaan Kabupaten Kotabaru. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), bersifat deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data, wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada seorang pimpinan dan 3 karyawan Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Kotabaru.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Posisi kuadran berdasarkan matriks SWOT dan analisis IFAS serta EFAS. Penjumlahan dari tabel IFAS jumlah (kekuatan dikurangi kelemahan) yaitu $(1.93 - 0.73)$ sebagai sumbu X adalah 1,2. Sedangkan sumbu Y adalah 1,43 hasil dari $(2.10 - 0.67)$ yaitu (peluang dikurang ancaman). Titik potong yang didapatkan berada di Posisi kuadran I. Rekomendasi strategi yang diberikan adalah strategi progressif, artinya organisasi dalam kondisi prima sehingga dimungkinkan untuk terus melakukan ekspansi dan meraih kemajuan secara maksimal.