

ABSTRAK

Aida Fadhliati, 2025. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pasar Terapung Lok Baintan. Skripsi Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag dan Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary, AZ, M.A.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, *Importance Performance Analysis*, Pasar Terapung

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berkurangnya jumlah pengunjung wisata pasar terapung Lok Baintan sejak tahun 2020 hingga sekarang. Pasar terapung Lok Baintan sebagai salah satu destinasi wisata budaya yang paling terkenal di Kalimantan Selatan untuk memastikan pasar terapung Lok Baintan tetap menjadi destinasi wisata yang populer dan menghindari penurunan jumlah pengunjung di masa mendatang, Pasar Terapung Lok Baintan perlu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar memberikan pengalaman terbaik bagi para pengunjung. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung pada wisata pasar terapung Lok Baintan.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket/kuesioner yang dibagikan kepada 270 responden dengan datanya diambil secara *online* dan *offline*. Analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk mengukur kesenjangan antara kinerja dan harapan yang diterima melalui pemetaan item-item layanan berdasarkan harapan dan kinerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengunjung, karena masih terdapat beberapa atribut yang berada pada Kuadran I (prioritas utama) dan perlu segera diperbaiki, seperti kebersihan pedagang, konsistensi harga, dan rasa aman saat transaksi. Meskipun demikian, tingkat kepuasan secara keseluruhan berada dalam kategori baik dengan nilai kesesuaian sebesar 93,84%, yang disebabkan oleh atribut pelayanan yang termasuk dalam Kuadran II (pertahankan prestasi).