

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pada Wisatawan Di Pantai Gemah” penelitian ini ditulis oleh Rizqi Zakariya, NIM.126407212072, Pembimbing Dr. Deny Yudiantoro, S.AP., M.M.

Kata Kunci: Strategi, Kualitas Layanan, Wisatawan, Pantai Gemah

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kualitas layanan wisata di Pantai Gemah, Kabupaten Tulungagung, serta mengidentifikasi kendala dan faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada fenomena meningkatnya jumlah kunjungan ke Pantai Gemah, yang tidak selalu diimbangi dengan peningkatan kualitas layanan wisatawan secara optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Analisis data mengacu pada model Miles dan Huberman, yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan kualitas layanan yang dilakukan meliputi pelatihan sumber daya manusia, perbaikan sarana dan prasarana, peningkatan aksesibilitas dan sistem informasi, serta pelibatan masyarakat lokal dalam kegiatan wisata. Namun, dalam implementasinya masih terdapat berbagai kendala, baik internal seperti keterbatasan SDM, belum adanya standar pelayanan baku, dan terbatasnya anggaran, maupun eksternal seperti fluktuasi cuaca, lonjakan pengunjung saat musim liburan, serta kesenjangan antara harapan dan realitas layanan.

Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan di Pantai Gemah mencakup faktor internal seperti pengelolaan manajemen, sarana prasarana, dan keterampilan petugas, serta faktor eksternal seperti promosi media sosial, tren wisata, dan kondisi geografis. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan membutuhkan sinergi antara pengelola wisata, masyarakat, dan pemerintah daerah. Upaya berkelanjutan dan terstruktur sangat diperlukan untuk menjadikan Pantai Gemah sebagai destinasi wisata yang tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga unggul dalam pelayanan.

ABSTRACT

The thesis entitled “Strategy for Improving Service Quality for Tourists at Gemah Beach, Tulungagung Regency” was written by Rizqi Zakariya, Student ID 126407212071, under the supervision of Dr. Deny Yudiantoro, S.AP., M.M.

Keywords: Strategy, Service Quality, Tourists, Gemah Beach

This study aims to analyze the strategies for improving the quality of tourism services at Gemah Beach, Tulungagung Regency, and to identify the challenges and factors that influence their implementation. The background of the study is based on the increasing number of visitors to Gemah Beach, which is not always matched by the improvement of service quality. This research uses a descriptive qualitative approach with a case study method. Data were collected through in-depth interviews, field observations, and documentation. Data analysis refers to the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing.

The results indicate that strategies to improve service quality include staff training, improvement of infrastructure and facilities, enhancement of accessibility and information systems, and the involvement of local communities in tourism activities. However, the implementation still faces several challenges, both internal such as limited human resources, lack of standardized service procedures, and budget constraints and external, such as unpredictable weather, a surge of visitors during holidays, and a gap between tourist expectations and actual conditions.

Factors influencing service quality at Gemah Beach include internal factors such as management capacity, facilities, and staff skills, and external factors such as social media promotion, tourism trends, and geographical conditions. The study concludes that improving service quality requires synergy among tourism managers, local communities, and regional governments. Continuous and structured efforts are needed to develop Gemah Beach into a tourism destination that is not only visually attractive but also excellent in terms of service delivery.

الملخص

الرسالة الجامعية بعنوان “استراتيجية تحسين جودة الخدمة للسياح في شاطئ جماء” كتبت هذه الدراسة بواسطة ريغي زاكاريا، الرقم الجامعي 126407212072، المشرف الدكتور دني يوديانثورو، س.أ.ب، ماجستير.

الكلمات المفتاحية: استراتيجية، جودة الخدمة، السياح، شاطئ جماء تهدف هذه الدراسة إلى تحليل استراتيجية تحسين جودة الخدمة

السياحة في شاطئ جماء، مقاطعة تولونغاونغ، بالإضافة إلى تحديد العوائق والعوامل التي تؤثر على تنفيذها. يستند خلفية البحث إلى ظاهرة ازدياد عدد الزيارات إلى شاطئ جماء، والتي لا تقابل دائما بارتفاع في جودة خدمات السياح بشكل أمثل. تستخدم هذه الدراسة منهجا نوعيا وصفيًا باستخدام أسلوب دراسة حالة. تم جمع البيانات من خلال مقابلات عميقة، وملاحظات ميدانية، وتوثيق. يعتمد تحليل البيانات على نموذج مايلز وهوبرمان، الذي يشمل تقليل البيانات، عرض البيانات، واستخلاص الاستنتاجات.

توضح نتائج البحث أن استراتيجية تحسين جودة الخدمة التي تقام وتشمل تدريب الموارد البشرية، وتحسين وسائل البنية التحتية، وتحسين إمكانية الوصول ونظام المعلومات، بالإضافة إلى إشراك المجتمع المحلي في أنشطة السياحة. ومع ذلك، في التنفيذ لا تزال هناك عقبات متنوعة، داخلية مثل محدودية الموارد البشرية، وعدم وجود معايير خدمة ثابتة، وتقييد الميزانية، وكذلك خارجية مثل تقلب الطقس، ارتفاع عدد الزوار خلال موسم العطلات، والفجوة بين التوقعات والواقع في الخدمة.

العوامل التي تؤثر في جودة الخدمة في شاطئ جماء تشمل عوامل داخلية مثل إدارة الإدارة، البنية التحتية، ومهارات العاملين، وكذلك عوامل خارجية مثل الترويج عبر وسائل التواصل الاجتماعي، واتجاهات السياحة، والظروف الجغرافية. وتستنتج هذه الدراسة أن تحسين جودة الخدمة يحتاج إلى تآزر بين مشغلي السياحة والمجتمع والحكومة المحلية. من الضروري وجود جهود مستمرة ومنظمة لجعل شاطئ جماء وجهة سياحية لا تجذب فقط بصريا، بل تتفوق في الخدمة أيضا.