

ABSTRAK

Analisis *Serv-qual* Dalam Sudut Pandang Wisatawan Pada Pariwisata Carocok Tarusan di Kabupaten Pesisir Selatan

Oleh: Widya Rukmana

Pembimbing

: Yunita Engriani, SE, MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis *serv-qual* dalam sudut pandang wisatawan pada pariwisata Carocok Tarusan di Kabupaten Pesisir Selatan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, dengan cara mengumpulkan data melalui kuesioner yang telah disebarakan secara online. Populasi dalam penelitian ini adalah para wisatawan yang pernah mengunjungi objek wisata Carocok Tarusan pada tahun terakhir berjumlah 123.769 orang. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian, peneliti menggunakan rumus Slovin, sehingga jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 94 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah menghitung nilai jawaban kemudian mendeskripsikan jawaban responden untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan atas pelayanan pariwisata Carocok Tarusan di Kabupaten Pesisir Selatan.

Berdasarkan hasil penelitian analisis *serv-qual* dalam sudut pandang wisatawan pada pariwisata Carocok Tarusan ini tergolong tinggi, karena rata-rata jawaban responden berada pada kategori bagus terhadap kualitas pelayanan. Pada penelitian ini terdapat lima indikator. Indikator pertama Reliabilitas, pada indikator ini rata-rata jawaban responden berada pada kategori bagus terhadap kualitas pelayanan. Indikator kedua Daya Tanggap, pada indikator ini rata-rata jawaban responden berada pada kategori bagus terhadap kualitas pelayanan. Indikator ketiga Jaminan, pada indikator ini rata-rata jawaban responden berada pada kategori bagus terhadap kualitas pelayanan. Indikator keempat Emphati, pada indikator ini rata-rata jawaban responden berada pada kategori bagus terhadap kualitas pelayanan. Indikator kelima Bukti Fisik, pada indikator ini rata-rata jawaban responden berada pada kategori bagus terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui analisis *serv-qual* dalam sudut pandang wisatawan pada pariwisata Carocok Tarusan tergolong tinggi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan (*Serv-qual*)