

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN WISATAWAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI KAWASAN WISATA PANTAI MENGANTI KABUPATEN KEBUMEN

Galih Pramana Putra¹

pramanagalih123@gmail.com¹

Bernard Hasibuan²

bernard.hasibuan@gmail.com²

Moch sambas³

moch_sambas@usahid.ac.id³

Ekaterina Setyawati⁴

eka3na.5@gmail.com⁴

Soecahyadi⁵

soecahyadi31@gmail.com⁵

Lisa Ratnasari⁶

lisa_ratnasari@usahid.ac.id⁶

^{1,2,3,4,5,6}Universitas Sahid Jakarta

ABSTRACT

Good service quality is very important to fulfill the satisfaction of visitors to Menganti Beach, Kebumen Regency. However, there are still complaints experienced by visitors when visiting Menganti Beach, Kebumen Regency. The purpose of this study is to analyze the quality of service towards visitor satisfaction at Menganti Beach. The method used is Seroqual. The collection technique uses a survey and distributes questionnaires with a total population of 100 respondents, namely respondents who have visited Menganti Beach, Kebumen Regency using Google Form, then continued with a simple linear regression analysis. The results of the study show that Menganti Beach, Kebumen Regency has good service quality with a fairly satisfactory value. The average value of the current performance value is 3.70 while the average value of the expectation level is 4.03.

Keywords: Service Quality, Visitor Satisfaction, Menganti Beach, Kebumen Regency.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang baik sangat penting untuk memenuhi rasa kepuasan pengunjung Pantai Menganti Kabupaten Kebumen. Namun masih terdapat keluhan yang dialami pengunjung pada saat berkunjung ke Pantai Menganti Kabupaten

Kebumen. Tujuan dari Penelitian adalah menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Pantai Menganti. Metode menggunakan yaitu *Servqual*. Teknik pengumpulan menggunakan survei dan menyebarkan kuesioner dengan total populasi berjumlah 100 responden yaitu responden yang pernah mengunjungi Pantai Menganti Kabupaten Kebumen dengan menggunakan *Google Form*, Lalu dilanjutkan dengan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pantai Menganti Kabupaten Kebumen memiliki kualitas pelayanan yang baik dengan nilai cukup memuaskan. Adapun Nilai rata – rata nilai kinerja saat ini sebesar 3,70 sedangkan nilai rata – rata dari tingkat harapan sebesar 4,03.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung , Pantai Menganti Kabupaten Kebu.

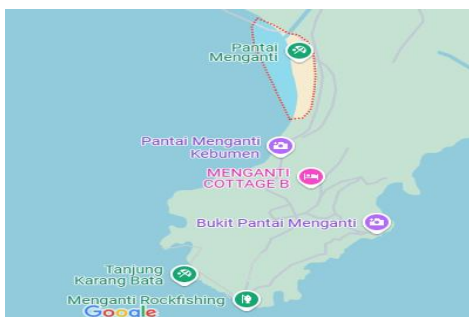
PENDAHULUAN

Sektor pariwisata memiliki peran penting dalam meningkatkan perekonomian suatu daerah, Kabupaten Kebumen Propinsi Jawa Tengah selain memiliki wisata alam seperti Goa Jatijajar juga memiliki wisata pantai yang sangat menarik untuk dikunjungi, wisata yang terletak di pesisir selatan Jawa Tengah memiliki beberapa potensi wisata pantai yang menjanjikan dengan berbagai destinasi unggulan, seperti Pantai Menganti. Keindahan alam serta keragaman aktivitas wisata di kawasan ini menjadikan pantai-pantai di Kebumen daya tarik bagi wisatawan local Meskipun potensi alamnya luar biasa, kualitas pelayanan di kawasan wisata tersebut menjadi faktor penentu utama dalam menciptakan kepuasan dan pengalaman positif bagi para pengunjung. Menurut **Kemenparekraf (2020)**, pelayanan yang baik sangat berkaitan dengan kepuasan wisatawan, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap loyalitas mereka terhadap destinasi wisata tersebut. Pantai Menganti, yang terletak di

Kebumen, memang terkenal dengan keindahan alamnya yang luar biasa. Pantai ini menawarkan pemandangan yang memukau dengan pasir putih, ombak yang menantang, serta tebing-tebing karst yang dramatis. Keindahan alam tersebut tentu menjadi daya tarik utama bagi wisatawan, baik lokal maupun internasional. Selain itu, beragam aktivitas wisata, seperti berselancar, berjemur, atau sekadar menikmati suasana pantai yang tenang, membuat Pantai Menganti semakin populer.

Pelayanan dalam industri pariwisata mencakup berbagai aspek, termasuk kebersihan, keamanan, fasilitas, aksesibilitas, hingga keramahan petugas di lokasi wisata. Berdasarkan penelitian **Mahadewi et al. (2020)**, kualitas pelayanan di sektor pariwisata sangat mempengaruhi persepsi wisatawan dan citra destinasi. Di Kebumen, beberapa wisatawan melaporkan adanya kekurangan dalam pelayanan, seperti infrastruktur yang belum memadai, pengelolaan sampah yang kurang baik, serta

fasilitas umum yang belum optimal. Ketidakpuasan terhadap aspek pelayanan ini dapat berdampak negatif terhadap citra kawasan wisata dan mengurangi niat wisatawan untuk kembali berkunjung di masa depan. Dalam konteks persaingan global dan tuntutan pariwisata berkelanjutan, pelayanan yang berkualitas dan terintegrasi menjadi kunci keberhasilan suatu destinasi wisata. Penelitian oleh **Utama & Kusumawati (2022)** menunjukkan bahwa wisatawan modern semakin menuntut pelayanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga ramah lingkungan dan berkelanjutan. Oleh karena itu, penting untuk memahami pandangan wisatawan mengenai pelayanan yang ada di kawasan wisata pantai Kebumen. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengelola wisata dan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas layanan dan merumuskan strategi yang lebih efektif dalam memajukan destinasi wisata pantai di Kebumen.



Gambar 1 Lokasi Pantai Menganti

Pantai Menganti, yang terletak di pesisir selatan Kebumen, Jawa Tengah, telah menjelma menjadi magnet bagi wisatawan. Daya tariknya tidak hanya terletak pada hamparan pasir putihnya yang mempesona, tetapi juga pada beragam atraksi alam dan aktivitas menarik yang ditawarkannya.

Berikut adalah uraian mendalam mengenai daya tarik Pantai Menganti (visit Jawa Tengah 2020):

- **Hamparan Pasir Putih yang Memanjakan Mata:** Pantai Menganti dianugerahi pasir putih yang lembut dan bersih, menciptakan kontras yang indah dengan birunya laut.
- **Pesona Senja yang Menghipnotis:** Pantai Menganti dikenal sebagai salah satu spot terbaik untuk menyaksikan keindahan matahari terbenam.
- **Jembatan Merah: Ikon Pantai yang Menawan:** Jembatan Merah merupakan sebuah jembatan gantung berwarna merah yang menjadi ikon Pantai Menganti.
- **Menara Mercusuar: Saksi Bisu Sejarah:** Sebuah menara mercusuar peninggalan Belanda yang dibangun pada tahun 1915 berdiri kokoh di atas bukit sisi selatan Pantai Menganti

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian berada di Pantai Menganti yang ada di Kebumen, Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan September 2024 sampai dengan bulan Februari 2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Servqual

Pada bab sebelumnya telah didapatkan dan diolah data kuesioner tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan pada Pantai Menganti Kabupaten Kebumen. Data tersebut akan dianalisa dengan menggunakan metode *servqual* yang

nantinya akan melihat gap yang ada di antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan wisatawan, sehingga dapat mengetahui pelayanan mana yang harus diperbaiki.

Dimensi Reability

Pada dimensi *reability* terdapat kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan terhadap pelayanan yang disediakan oleh pihak Pantai Menganti. kualitas pelayanan merasakan memuaskan. Untuk lebih jelasnya dapat terlihat pada tabel 13 dibawah ini :

Tabel 1 Skor *Servqual* Pada Dimensi *Reability*

Di me nsi	N o	Atribut	Skor <i>Servqual</i>	Keter anga n
<i>Reability</i>	1	Kemampua n staf untuk memberika n informasi yang akurat tentang fasilitas dan kegiatan di pantai.	-0,30	Mem uaska n
	2	Konsistensi dalam menyediaka n fasilitas pantai yang dijanjikan	-0,32	Mem uaska n
	3	Ketepatan waktu dalam penyediaan layanan sewa alat (misalnya kursi	-0,32	Mem uaska n

Di me nsi	N o	Atribut	Skor <i>Servqual</i>	Keter anga n
		pantai, payung).		
	4	Kemampua n staf untuk menyelesai kan masalah atau keluhan pengunjung dengan cepat	-0,39	Mem uaska n
	5	Ketersediaa n layanan saat dibutuhkan, seperti bantuan medis atau informasi wisata.	-0,24	Mem uaska n
	6	Kemampua n staf dalam memberika n solusi yang efektif	-0,31	Mem uaska n

Sumber : Hasil pengolahan data 2024

Berdasarkan data pada tabel diatas maka dapat dianalisa sebagai berikut :

Wisatawan merasa puas terhadap beberapa pelayanan yang terdapat pada atribut nomor 1-6. Berdasarkan dari perhitungan *servqual* mendapatkan skor gap sebesar -0,30, -0,32, -0,39, -0,24, -0,31 sehingga gap yang dimiliki tidak terlalu besar antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja diPantai Menganti. Oleh karena itu, pihak diPantai Menganti sudah berhasil dalam menyediakan dimensi *reability* agar

menarik minat kunjung wisatawan ke Pantai Menganti seperti tersedia Kemampuan staf memberikan informasi yang akurat tentang fasilitas dan kegiatan di pantai atau Konsistensi dalam menyediakan fasilitas pantai yang dijanjikan yang mendukung perjalanan wisata dan kemudahan mendapatkan pelayanan dari dimensi *reability*, namun pihak Pantai Menganti tetap harus memuaskan dengan kualitas layanan pantai secara keseluruhan. Meskipun ada ruang untuk perbaikan, seperti meningkatkan ketepatan waktu dalam penyediaan layanan dan kemampuan staf untuk menyelesaikan masalah dengan cepat, layanan yang ada sudah cukup baik dalam memenuhi harapan pengunjung.

Dimensi Responsivines

Pada dimensi *responsivines* terdapat kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan terhadap pelayanan yang disediakan oleh pihak Pantai Menganti. kualitas pelayanan merasakan memuaskan. Untuk lebih jelasnya dapat terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2 Skor *Servqual* Pada Dimensi *Responsivines*

Di me nsi	N o	Atribut	Skor <i>Servqual</i>	Ket eran gan
<i>Responsivines</i>	7	Kesediaan staf untuk membantu pengunjung kapan saja diperlukan	-0,38	Me mua ska n

8	Kecepatan staf dalam merespons permintaan atau keluhan pengunjung	-0,33	Me mua ska n
9	Kemudahan menghubungi layanan pelanggan atau staf pantai.	-0,27	Me mua ska n
10	Kecepatan dalam menangani situasi darurat di pantai..	-0,34	Me mua ska n
11	Ketersediaan informasi penting, seperti kondisi cuaca dan keselamatan, dengan cepat	-0,28	Me mua ska n
12	Kesigapan staf dalam menyediakan layanan tambahan seperti sewa peralatan	-0,30	Me mua ska n

		olahraga air		
--	--	-----------------	--	--

Sumber : Hasil pengolahan data 2024

Berdasarkan data pada tabel diatas maka dapat dianalisa sebagai berikut :

Berdasarkan hasil analisis terhadap dimensi *Responsiveness* atau Responsivitas, seluruh atribut layanan yang diberikan oleh staf pantai mendapatkan skor Servqual yang menunjukkan kategori Memuaskan. Setiap skor Servqual berada pada rentang $-0,5 \leq SQ < -0,2$, yang mengindikasikan bahwa meskipun ada sedikit kekurangan antara harapan dan kenyataan, pengunjung secara keseluruhan merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Beberapa aspek yang dinilai dalam dimensi ini mencakup kesediaan staf untuk membantu pengunjung kapan saja diperlukan dengan skor -0,38, yang menunjukkan bahwa meskipun staf cukup siap membantu, masih ada sedikit ruang untuk perbaikan dalam kesiapan mereka. Begitu pula dengan kecepatan staf dalam merespons permintaan atau keluhan pengunjung (skor -0,33) yang menunjukkan bahwa pengunjung merasa keluhan mereka cukup cepat ditanggapi, meskipun bisa lebih cepat lagi. Kemudahan dalam menghubungi layanan pelanggan atau staf pantai (skor -0,27) juga dinilai cukup memadai, meskipun masih ada kekurangan kecil yang dirasakan pengunjung terkait aksesibilitas staf. Pada aspek kecepatan dalam menangani situasi darurat di pantai (skor -0,34), pengunjung merasa bahwa meskipun staf bisa menangani situasi darurat, penanganannya perlu lebih cepat. Demikian juga dengan ketersediaan informasi penting, seperti kondisi cuaca dan keselamatan (skor -0,28), yang

menunjukkan bahwa meskipun informasi tersedia dengan cepat, ada sedikit penundaan yang dirasakan. Terakhir, kesiapan staf (skor -0,30)

Dimensi Assurance

Pada dimensi *assurance* terdapat dua kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan terhadap pelayanan yang disediakan oleh pihak Pantai Menganti yaitu kurang memuaskan dan memuaskan. Untuk lebih jelasnya dapat terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3 Skor *Servqual* Pada Dimensi Assurance

Di me nsi	N o	Atribut	Skor <i>Servqual</i>	Ketera ngan
Assurance	13	Pengetah uan dan keterampi lan staf dalam memberik an informasi tentang pantai	-0,30	Memu askan
	14	Profesio nalisme staf dalam berinterak si dengan pengunju ng.	-0,42	Memu askan
	15	Kemamp uan staf untuk memberik	-1,03	Kuran g Memu askan

Di me nsi	N o	Atribut	Skor <i>Servqual</i>	Ketera ngan
		an rasa aman kepada pengunjung.		
	16	Reputasi dan kredibilitas pantai dalam menyediakan layanan berkualitas.	-0,30	Memuaskan
	17	Sikap sopan dan ramah dari staf pantai.	-0.26	Memuaskan
	18	Kemampuan staf dalam memberikan petunjuk atau arahan yang jelas tentang area pantai.	-0,15	Memuaskan

Sumber : Hasil pengolahan data 2024

Berdasarkan data pada tabel diatas maka dapat dianalisa sebagai berikut :

Wisatawan merasa kurang puas terhadap beberapa pelayanan yang terdapat

pada atribut nomor15. Berdasarkan dari perhitungan *servqual* mendapatkan skor gap sebesar -1,03 sehingga masih terdapat gap yang cukup besar antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja diPantai Menganti. karena Skor ini menandakan bahwa pengunjung merasa kurang puas dengan kemampuan staf dalam memberikan rasa aman. Ini menunjukkan bahwa aspek keamanan perlu menjadi perhatian lebih besar bagi pihak pengelola pantai untuk meningkatkan rasa aman pengunjung. Peningkatan dalam memberikan rasa aman, serta meningkatkan profesionalisme staf dan pengetahuan mereka, akan membantu meningkatkan kualitas layanan lebih lanjut dan memastikan pengunjung merasa lebih aman dan dihargai di pantai. Dengan memasang pembatas pada area(camping ground&akses jalan), rambu – rambu pada sekitar pantai

Wisatawan merasa puas terhadap beberapa pelayanan yang terdapat pada atribut nomor 13, 14, 16, 17 dan 18. Berdasarkan dari perhitungan *servqual* mendapatkan skor gap sebesar -0.30, -0.42, -0.30, -0.26 dan -015 sehingga gap yang dimiliki tidak terlalu besar antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja Taman Pantai Menganti. Oleh karena itu, pihak Pantai Menganti sudah berhasil dalam menyediakan dimensi *Assurance* dan menunjukkan bahwa pengunjung merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh staf pantai. Meskipun sebagian besar atribut berada dalam kategori **Memuaskan**.

Dimensi *Empaty*

Pada dimensi *Empaty* terdapat kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan terhadap pelayanan yang disediakan oleh pihak Pantai Menganti. kualitas pelayanan

merasakan memuaskan. Untuk lebih jelasnya dapat terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4 Skor *Servqual* Pada Dimensi *Empaty*

Dimensi	No	Atribut	Skor <i>Servqual</i>	Keterangan
<i>Empaty</i>	19	Perhatian staf kepada kebutuhan individu setiap pengunjung	-0,26	Memuaskan
	20	Kemampuan memahami kebutuhan khusus pengunjung, seperti aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.	-0,41	Memuaskan
	21	Ketersediaan layanan khusus untuk pengunjung dengan	-0,36	Memuaskan

		kebutuhan tertentu, seperti kursi roda atau stroller		
	22	Kenyamanan dalam berkomunikasi dengan staf pantai.	-0,21	Memuaskan
	23	Sikap empati dan perhatian yang tulus dari staf pantai	-0,36	Memuaskan
	24	Fleksibilitas staf dalam memenuhi	-0,14	Memuaskan

Sumber : Hasil pengolahan data 2024

Berdasarkan data pada tabel diatas maka dapat dianalisa sebagai berikut :

Berdasarkan analisis terhadap dimensi *Empathy*, dapat disimpulkan bahwa pengunjung pantai merasa cukup puas dengan perhatian dan empati yang diberikan oleh staf. Semua atribut dalam dimensi ini berada dalam kategori **Memuaskan**, dengan skor *Servqual* yang menunjukkan adanya sedikit kekurangan, namun masih dalam batas yang dapat diterima oleh pengunjung.

Atribut-atribut yang dinilai, seperti perhatian staf terhadap kebutuhan individu pengunjung (skor -0,26) dan kemampuan staf untuk memahami kebutuhan khusus pengunjung, termasuk aksesibilitas bagi penyandang disabilitas (skor -0,41), menunjukkan bahwa staf pantai sudah cukup responsif terhadap berbagai kebutuhan pengunjung. Meskipun demikian, ada ruang untuk meningkatkan pemahaman staf terhadap kebutuhan khusus pengunjung untuk meningkatkan kepuasan lebih lanjut. Kenyamanan dalam berkomunikasi dengan staf pantai (skor -0,21) dan sikap empati dan perhatian tulus dari staf (skor -0,36) menunjukkan bahwa pengunjung merasa staf cukup ramah dan mudah diajak berkomunikasi. Namun, ada potensi untuk meningkatkan kualitas interaksi agar pengunjung merasa lebih diperhatikan dan dihargai. Terakhir, fleksibilitas staf dalam memenuhi kebutuhan pengunjung (skor -0,14) menunjukkan hasil yang baik, dengan pengunjung merasa staf cukup fleksibel dalam menangani permintaan mereka.

Dimensi Tangible

Pada dimensi *tangible* terdapat kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan terhadap pelayanan yang disediakan oleh pihak Pantai Menganti. kualitas pelayanan merasakan memuaskan. Untuk lebih jelasnya dapat terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5 Skor *Servqual* Pada Dimensi *Tangible*

Dimensi	No	Atribut	Skor <i>Servqual</i>	Keterangan
Tangible	25	Kebersihan dan kerapihan fasilitas pantai, termasuk area bermain dan tempat duduk.	-0,36	Memuaskan
	26	Kondisi dan kualitas peralatan yang digunakan, seperti kursi pantai, payung, dan peralatan olahraga air	-0,33	Memuaskan
	27	Tampilan visual dan informasi dari papan petunjuk dan	-0,16	Memuaskan

Dimensi	No	Atribut	Skor <i>Servqual</i>	Keterangan
		tanda di area pantai		
	28	Kenyamanan dan estetika lingkungan pantai, termasuk kebersihan pasir dan air laut.	-0,34	Memuaskan
	29	Ketersediaan fasilitas penunjang seperti tempat parkir, toilet dan ruang ganti	-0,49	Memuaskan

Sumber : Hasil pengolahan data 2024

Berdasarkan data pada tabel diatas maka dapat dianalisa sebagai berikut :

Wisatawan merasa puas terhadap beberapa pelayanan yang terdapat pada atribut nomor 25, 26, 27, 28, 29. Berdasarkan dari perhitungan *servqual* mendapatkan skor gap sebesar -0.36, -0.33, -0.16, -0.34, dan -0.49 sehingga gap yang

dimiliki tidak terlalu besar antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja diPantai Menganti. Oleh karena itu, pihak diPantai Menganti sudah berhasil dalam menyediakan dimensi *tangible* agar menarik minat kunjung wisatawan ke Pantai Menganti. Pengunjung pantai secara umum merasa puas dengan fasilitas yang ada, meskipun terdapat beberapa area yang dapat ditingkatkan. Kebersihan dan kerapian fasilitas, kualitas peralatan, tampilan papan petunjuk, kenyamanan lingkungan pantai, serta ketersediaan fasilitas penunjang, seperti toilet dan tempat parkir, semuanya mendapat skor **Memuaskan**. Meskipun demikian, ada sedikit kekurangan yang dirasakan pengunjung, seperti dalam hal kebersihan, kualitas peralatan, dan ketersediaan fasilitas penunjang. Secara keseluruhan, meskipun fasilitas pantai sudah cukup memadai, perbaikan kecil di beberapa area dapat lebih meningkatkan kenyamanan pengunjung.

Memberikan Rekomendasi Perbaikan Kualitas Pelayanan

Setelah mengetahui hasil dari analisis dari nilai *servqual*, maka di dapatlah prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh pihak Pantai Menganti Kabupaten Kebumen demi menjaga kualitas pelayanan. Prioritas yang harus diperbaiki tdahulu berada pada pernyataan 15 Kemampuan staf untuk memberikan rasa aman kepada pengunjung. dengan skor -1.03 yaitu dengan usulan perbaikan :

1. Instalasi Sistem Keamanan yang Lebih Baik: Memberikan rambu – rambu sekitar pantai agar pengunjung dapat berhati – hati ketika melakukan aktivitas

disekitar pantai, memasang pembatas pengamanan disekitar *camping ground*

2. Peningkatan Pengawasan Keamanan: Menambah jumlah petugas keamanan di area yang ramai atau rawan. Pengunjung akan merasa lebih aman jika mereka melihat ada pengawasan yang jelas, baik dari staf keamanan yang terlatih maupun staf yang sigap.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap dimensi-dimensi Servqual yang ada di Pantai Menganti, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pengunjung merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Setiap dimensi pelayanan, yaitu *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*, menunjukkan skor Servqual yang berada dalam kategori memuaskan, meskipun ada beberapa area yang masih dapat ditingkatkan. Pada dimensi *Reability*, pengunjung merasa cukup puas dengan kemampuan staf dalam memberikan informasi yang akurat dan konsisten dalam menyediakan fasilitas yang dijanjikan. Namun, ada ruang untuk perbaikan dalam hal ketepatan waktu dalam penyediaan layanan dan kemampuan staf dalam menyelesaikan masalah. Pada dimensi *Responsiveness*, staf pantai sudah cukup responsif terhadap kebutuhan pengunjung, tetapi masih ada sedikit kekurangan terkait kecepatan merespons permintaan dan keluhan pengunjung. Pada dimensi *Assurance*, sebagian besar atribut sudah memberikan kepuasan, kecuali pada

kemampuan staf dalam memberikan rasa aman kepada pengunjung yang menunjukkan skor sangat rendah (-1,03), yang menandakan bahwa pengunjung merasa kurang puas dengan aspek keamanan pantai. Pada dimensi *Empathy*, pengunjung merasa staf sudah cukup memperhatikan dan memahami kebutuhan mereka, meskipun masih ada ruang untuk meningkatkan pemahaman terhadap kebutuhan khusus pengunjung, terutama bagi penyandang disabilitas. Pada dimensi *Tangible*, pengunjung merasa puas dengan fasilitas pantai yang ada, meskipun ada beberapa area yang perlu ditingkatkan seperti kebersihan dan kualitas peralatan.

Saran

Berdasarkan analisis dan kesimpulan di atas, beberapa saran perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pantai Menganti antara lain:

1. Peningkatan Aspek Keamanan (dimensi *Assurance*): Peningkatan Pengawasan Keamanan dengan Menambah jumlah petugas keamanan di area yang ramai dan rawan, serta memasang pembatas atau rambu-rambu pengamanan di area *camping ground* dan sekitar pantai untuk meningkatkan rasa aman pengunjung.
2. Peningkatan Ketepatan Waktu dalam Penyediaan Layanan (dimensi *Reability*): Menyusun jadwal penyediaan layanan yang lebih terstruktur, termasuk layanan penyewaan alat dan fasilitas pantai lainnya agar pengunjung tidak menunggu terlalu lama.

3. Peningkatan Responsivitas (dimensi Responsiveness): Meningkatkan kecepatan staf dalam merespons permintaan atau keluhan pengunjung dengan menyediakan saluran komunikasi yang lebih efektif dan memastikan staf lebih sigap dalam memberikan layanan tambahan atau menangani situasi darurat.
 4. Peningkatan Pemahaman terhadap Kebutuhan Khusus Pengunjung (dimensi Empathy): Melakukan pelatihan kepada staf mengenai pentingnya pemahaman kebutuhan khusus pengunjung, terutama bagi penyandang disabilitas, agar mereka dapat memberikan layanan yang lebih inklusif dan ramah.
 5. Perbaikan Fasilitas dan Kebersihan (dimensi Tangible): Menjaga kebersihan dan kerapian fasilitas pantai secara rutin. Menambah fasilitas penunjang, seperti toilet dan tempat parkir, serta memperhatikan estetika lingkungan pantai agar pengunjung merasa lebih nyaman.
- Kualitas Pelayanan Musik Studio dengan Metode Servqual
BPS Kabupaten Kebumen Tahun 2022
<https://kumparan.com/jendela-dunia/daya-tarik-pantai-menganti-lokasi-dan-harga-tiket-masuknya-20vMrpqRtY6>
Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2020). Laporan Kinerja Pariwisata Nasional 2020. Jakarta: Kemenparekraf.
Mahadewi, L. P. E., Suryana, I. W., & Wiranatha, A. S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata Pantai Kuta. *Jurnal Pariwisata*, 12(1), 35-45.
Puspawigati, A. (2024). Pengaruh motivasi terhadap kepuasan berkunjung di pantai mengganti kabupaten kebumen *author excluded from Similarity Report Manually excluded text blocks Summary*.<http://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/jp>
S., Mustofa, K. Supratman, O., & Farhaby, A. M. (2023). Analisis kepuasan pengunjung terhadap objek wisata pantai tapak hantu ditinjau dari aspek rekreasi wisata pantai kabupaten bangka tengah *Analysis of Visitor Satisfaction with Ghost Site Beach Tourism Objects In Terms of Recreational Aspects of Beach Tourism in Bangka Tengah Regency*. 17.
Suhartapa, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Taman Indonesia Kaya Semarang. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 13(2), 99–107.
<https://doi.org/10.31294/khi.v13i2.12337>

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliana, & Sukaris. (2022). Analisa kualitas layanan pada cv. Singoyudho nusantara . *Jurnalmaneksi*, 11, 500.
Bernard, H & Lisa , R (2021) Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap

- Susanti, N. D., & Wijayanto, A. (2021). *The role of service quality in enhancing tourist satisfaction at Indonesian beach destinations. Journal of Tourism Research, 14(3), 213-227.*
- Utama, I. G. B. R., & Kusumawati, D. N. (2022). *Sustainable tourism and service quality: An empirical study in Bali. Tourism and Hospitality Management, 28(2), 155-169.*
- Yuniarti, S., & Setiawan, A. (2019). Kepuasan wisatawan terhadap pelayanan pariwisata: Studi kasus pantai selatan Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pariwisata, 6(2), 89-101.*
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera.