USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK KEPUASAN PENGUNJUNG *PALM BEACH* MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN IPA

SKRIPSI

Program Studi Sarjana Teknik Industri

Jurusan Teknik Industri

Oleh:

KRISTY NAVALIA RAMBAI

NIM. D1061221011

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kristy Navalia Rambai

NIM : D1061221011

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Pengunjung *Palm Beach* Menggunakan Metode *Servqual* dan IPA" tidak pernah terdapat karya tugas akhir yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan Saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang dituliskan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Saya sanggup menerima konsekuensi akademik dan hukum di kemudian hari apabila pernyataan yang dibuat ini tidak benar.

Pontianak, 5 Juni 2026



Kristy Navalia Rambai

NIM. D1061221011

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS TEKNIK
Jalan Prof. Dr. H. Hadari Nawawi Pontianak 78124
Telepon (0561) 740186, WA: +6282152280907
Email : ft@untan.ac.id Website: http://teknik.untan.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK KEPUASAN PENGUNJUNG *PALM BEACH* MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN IPA

Jurusan Teknik Industri
Program Studi Sarjana Teknik Industri

Oleh:

Kristy Navalia Rambai
NIM D1061221011

Telah dipertahankan di depan Penguji Skripsi pada 5 Juni 2026
dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana

Susunan Penguji Skripsi

Dosen Pembimbing Utama	: Ir. Tri Wahyudi, S.T., M.T. NIP. 198105292010121002
Dosen Pembimbing Kedua	: Ir. Ivan Sujana, S.T., M.T., IPM. NIP. 197012301999031002
Dosen Penguji Utama	: Ir. H. Riadi Budiman, S.T., M.T., M.Pd., IPM, ASEAN Eng. NIP. 197201311998021001
Dosen Penguji Kedua	: Ir. Febri Prima, S.T., M.Sc. NIP. 199002282019031006

Dekan,

Dr. Ing. Ir. Slamet Widodo, M.T., IPM
NIP. 196712231992031002

Pontianak, 6 Juni 2026
Pembimbing Utama

Ir. Tri Wahyudi, S.T., M.T.
NIP. 198105292010121002

HALAMAN PERSEMBAHAN

Shalom kepada setiap pembaca skripsi ini, khususnya mahasiswa Teknik Industri yang sedang berjuang menyelesaikan tugas akhir. Terima kasih karena telah memilih untuk terus melangkah hingga tahap ini. Perjalanan ini juga saya alami, di mana memilih Teknik Industri bukanlah rencana awal saya saat SMA. Namun, di tengah kebingungan saat SNMPTN, kesan pertama yang menarik membuat saya mantap memilih jurusan ini. Seiring waktu, meskipun sempat merasa ragu, saya menyadari bahwa ini adalah pilihan yang telah saya doakan dan terima, sehingga harus saya jalani dengan penuh tanggung jawab. Pada prosesnya, walaupun penuh tantangan dan keterbatasan waktu tidur, saya belajar menikmati setiap tahap perjalanan ini. Karena *"lebih baik tetap melangkah sambil menangis, daripada tidak sama sekali."* Saya juga bersyukur dapat dipertemukan dengan teman-teman Teknik Industri angkatan 2022 serta sahabat-sahabat saya, Teh Lilin, yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini. Banyak pengalaman berharga yang saya peroleh hingga akhirnya saya sampai pada tahap penyusunan tugas akhir ini.

Skripsi ini saya dedikasikan kepada kedua orang tua saya yang sampai saat ini terus berjuang untuk mengusahakan pendidikan saya. Terkhusus ibu saya yang selalu memberikan semangat dan mendoakan serta kepada ayah saya yang selalu mengantarkan saya pergi kuliah setiap harinya. Kasih sayang kedua orang tua saya merupakan berkat anugerah terbesar dalam hidup saya. Kepada saudari saya yang saat ini sama-sama berjuang memperoleh gelar di fakultas Teknik, serta saudara saya yang saat ini sudah bekerja, saya sangat bersyukur memiliki kalian sebagai keluarga dalam hidup saya, hal ini merupakan berkat tak terhingga yang tidak bisa digantikan dengan apa pun. Serta kepada kedua sepupu saya yang saat ini sama-sama mengejar gelar sarjana di universitas ini, dan kepada seluruh keluarga besar saya yang ada di kampung. Saya sangat amat mengasihi dan mencintai kalian semua, kiranya dalam nama Tuhan Yesus Kristus saya boleh membalas semua kebaikan dan doa kalian yang selalu menyertai langkah kehidupan saya.

Berikut saya persembahkan ayat penguat ketika saya mengerjakan skripsi ini.

“Karena itu Aku berkata kepadamu: apa saja yang kamu minta dan doakan, percayalah bahwa kamu telah menerimanya, maka hal itu akan diberikan kepadamu” Markus 11:24 (TB)

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan untuk Kepuasan Pengunjung *Palm Beach* Pantai Pasir Panjang Lokasi Pak Lotay Menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)"**. Skripsi ini disusun sebagai bagian dari persyaratan akademik dalam menempuh pendidikan pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Tanjungpura.

Penyusunan skripsi ini merupakan proses pembelajaran yang melibatkan berbagai tahapan, mulai dari perumusan permasalahan hingga penyusunan rancangan penelitian. Sepanjang proses tersebut, penulis memperoleh banyak masukan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak yang sangat berperan dalam membantu penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr.-Ing. Ir. Slamet Widodo, M.T., IPM., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.
2. Bapak Ir. Noveicalistus H. Djanggu., S.T., M.T., selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.
3. Bapak Ir. Dedi Wijayanto, S.T., M.T., selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Tanjungpura.
4. Bapak Ir. Tri Wahyudi, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Ir. Ivan Sujana, S.T., M.T., IPM., selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan saran serta pendampingan sehingga skripsi ini dapat disusun dengan lebih baik.
6. Bapak Ir. H. Riadi Budiman, S.T., M.T., M.Pd., IPM, ASEAN Eng., selaku dosen penguji utama yang telah memberikan kritik dan masukan yang bersifat membangun.
7. Bapak Ir. Febri Prima, S.T., M.Sc., selaku dosen penguji pendamping yang telah memberikan evaluasi dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

8. Seluruh dosen Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Tanjungpura, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis selama masa perkuliahan.
9. Pihak pengelola *Palm Beach* Singkawang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian serta tanggapan atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan untuk keperluan penelitian ini.
10. Pihak PPID Kota Singkawang dan Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Singkawang, yang telah memberikan data untuk keperluan penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, serta mendukung pengembangan penelitian di masa yang akan datang.

Pontianak, 5 Juni 2026

Penulis,



Kristy Navalia Rambai

ABSTRAK

Kota Singkawang merupakan salah satu destinasi wisata regional yang dikenal dengan keberagaman sektor pariwisatanya, di mana sektor pariwisata menjadi salah satu penyumbang PAD bagi wilayah ini. *Palm Beach* merupakan salah satu objek wisata di Kota Singkawang, telah beroperasi sejak tahun 1991 yang menawarkan keindahan hamparan pasir, laut yang bersih, serta lingkungan yang asri. Namun, dari tahun 2023 ke 2024 terjadi penurunan kunjungan sebesar 53% dan tidak ada peningkatan pada tahun 2025, yang disebabkan oleh ketidakpuasan pengunjung terhadap kebersihan lingkungan pantai dan fasilitas pendukung yang kurang memadai. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi dan harapan pengunjung serta merumuskan usulan peningkatan kualitas pelayanan secara efektif dengan menggunakan metode *Service Quality* (*Servqual*) untuk mengukur kesenjangan (*gap*) pada 27 atribut pelayanan dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk memetakan prioritas perbaikan.Hasil pengolahan data melalui kuesioner kepada 100 responden, diperoleh karakteristik dominan generasi muda (72%) status sebagai pelajar/mahasiswa (53%), pengolahan metode *Servqual* menunjukkan seluruh atribut bernilai *gap* negatif, dengan nilai terbesar pada dimensi *Tangibles* sebesar –0,951. Pemetaan IPA menghasilkan 4 atribut Kuadran A, yaitu T1, T11, R1, dan R3. Usulan perbaikan mencakup pengadaan tempat sampah terpilah, penyusunan jadwal kebersihan harian, pengadaan fasilitas P3K di titik strategis, perancangan rambu himbauan kebersihan, serta penambahan fasilitas atraksi wisata.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis*, Kualitas Pelayanan, *Palm Beach*, *Service Quality*

ABSTRACT

Singkawang City is one of the regional tourist destinations known for the diversity of its tourism sector, where tourism serves as one of the contributors to the region's locally generated revenue (PAD). Palm Beach is one of the tourist attractions in Singkawang City, having operated since 1991, offering the beauty of sandy shores, clear waters, and a scenic natural environment. However, visitor numbers declined by 53% from 2023 to 2024 with no recovery in 2025, attributed to visitor dissatisfaction regarding beach cleanliness and inadequate supporting facilities. This study aims to identify the gap between visitors' perceptions and expectations, as well as to formulate effective service quality improvement proposals using the Service Quality (Servqual) method to measure gaps across 27 service attributes and Importance Performance Analysis (IPA) to map improvement priorities. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents, with dominant characteristics of young generation visitors (72%) and students (53%). Servqual analysis revealed that all attributes yielded negative gap values, with the largest gap found in the Tangibles dimension at –0.951. IPA mapping identified four attributes in Quadrant A, namely T1, T11, R1, and R3. Proposed improvements include the provision of sorted waste bins, daily cleaning schedules, installation of first aid facilities at strategic points, design of cleanliness advisory signage, and the addition of tourist attraction facilities.

Keywords: *Importance Performance Analysis, Palm Beach, Service Quality, SERVQUAL*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
HALAMAN PERSEMBAHAN iv
PRAKATA v
ABSTRAK vii
ABSTRACT viii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR PERSAMAAN xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan Masalah 8
1.3 Tujuan Penelitian 8
1.4 Pembatasan Masalah dan Asumsi 9
1.4.1 Batasan Masalah 9
1.4.2 Asumsi 10
1.5 Sistematika Penulisan 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 13
2.1 *Palm Beach* 13
2.2 Jasa 19
2.3 Kualitas Pelayanan 22
2.4 Kepuasan Pelanggan 24
2.5 Konsep 6A 28
2.6 Populasi dan Sampel 31
2.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 33
2.8 *Servqual* (*Service Quality*) 34
2.9 *Importance Performance Analysis* (IPA) 38
2.10 Penelitian Terdahulu 40
2.11 Posisi Peneliti 44

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 46
3.1 Objek Penelitian 46
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 46
3.3 Alat dan Bahan Penelitian 46
3.4 *Flowchart* Penelitian 46
3.4.1 Mulai 47
3.4.2 Studi Literatur 48
3.4.3 Perumusan Masalah 48
3.4.4 Penetapan Tujuan Penelitian 49
3.4.5 Identifikasi Atribut Penelitian 50
3.4.6 Pembuatan Kuesioner Penelitian 51
3.4.7 Penentuan Jumlah Sampel 54
3.4.8 Pengumpulan Data 54
3.4.9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 55
3.4.10 Pengolahan dan Pembahasan Data 56
3.4.11 Analisis Hasil dan Pembahasan 56
3.4.12 Kesimpulan dan Saran 57
3.4.13 Selesai 57
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA 58
4.1 Pengumpulan Data 58
4.1.1 Penyusunan Instrumen Penelitian 58
4.1.2 Perhitungan Jumlah Sampel 62
4.1.3 Karakteristik Responden 63
4.2 Pengolahan Data 70
4.2.1 Uji Validitas 70
4.2.2 Uji Reliabilitas 73
4.2.3 Metode *Service Quality* (*Servqual*) 75
4.2.4 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) 82
4.3 Analisis Hasil 87
4.3.1 Analisis Karakteristik Responden 88
4.3.2 Analisis Rata - Rata Tingkat Harapan dan Tingkat Persepsi 90
4.3.3 Analisis *Gap* Menggunakan Metode *Servqual* 91

4.3.4 Analisis Prioritas Perbaikan Menggunakan Metode IPA..... 93
4.3.5 Usulan Perbaikan 106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 113
5.1 Kesimpulan..... 113
5.2 Saran 114
DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan *Google Maps Palm Beach* Singkawang 1
Gambar 1.2 Data Kunjungan *Palm Beach* Tahun 2022-2025 2
Gambar 1.3 Area sekitar *Palm Beach* Singkawang 3
Gambar 2.1 Kawasan Pantai Pak Lotay 13
Gambar 2.2 Penginapan Pantai 14
Gambar 2.3 Natuna Hotel 15
Gambar 2.4 Lapangan Pasir Pantai Pak Lotay 15
Gambar 2.5 Patung Hewan Pantai Pak Lotay 16
Gambar 2.6 *Event Grasstrack* Sirkuit *Palm Beach* 16
Gambar 2.7 Patung Hewan di Pantai Pak Lotay 17
Gambar 2.8 Gazebo Pantai Pak Lotay 17
Gambar 2.9 Area Deretan Warung di Pantai Pak Lotay 18
Gambar 2.10 Kegiatan Kemah di Pantai Pak Lotay oleh Pengunjung 18
Gambar 2.11 Toilet dan Tempat Pembilasan Umum 19
Gambar 2.12 6A *Framework* 29
Gambar 2.13 Diagram Kartesius IPA 40
Gambar 3.1 *Flowchart* Penelitian 47
Gambar 4.1 Diagram *Pie* Persyaratan Melanjutkan Pengisian Kuesioner 64
Gambar 4.2 Diagram *Pie* Karakteristik Umur Responden 65
Gambar 4.3 Diagram *Pie* Karakteristik Jenis Kelamin Responden 65
Gambar 4.4 Diagram *Pie* Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden 66
Gambar 4.5 Diagram *Pie* Karakteristik Status/Pekerjaan Responden 67
Gambar 4.6 Diagram *Pie* Karakteristik Waktu Terakhir Responden Berkunjung 68
Gambar 4.7 Diagram *Pie* Karakteristik Status/Pekerjaan Responden 69
Gambar 4.8 Pemetaan Atribut dalam Diagram Kartesius 86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ulasan Pengunjung *Palm Beach* Singkawang 3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan dengan Topik Penelitian 41
Tabel 2.2 Posisi Peneliti 45
Tabel 3.1 Atribut Penelitian Hasil Identifikasi 50
Tabel 3.2 Skala Penilaian Kuesioner Penelitian..... 51
Tabel 3.3 Kuesioner Penelitian Tingkat Persepsi (Kepuasan) 51
Tabel 3.4 Kuesioner Penelitian Tingkat Harapan (Kepentingan)..... 53
Tabel 4.1 Atribut Penelitian.....58
Tabel 4.2 Skala Penilaian Kuesioner Penelitian..... 59
Tabel 4.3 Kuesioner Penelitian Tingkat Persepsi (Kepuasan) 59
Tabel 4.4 Kuesioner Penelitian Tingkat Harapan (Kepentingan)..... 61
Tabel 4.5 Hasil Syarat Pengisian Kuesioner 63
Tabel 4.6 Rekapitulasi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur..... 64
Tabel 4.7 Rekapitulasi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 65
Tabel 4.8 Rekapitulasi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 66
Tabel 4.9 Rekapitulasi Karakteristik Responden Berdasarkan Status/Pekerjaan.. 67
Tabel 4.10 Rekapitulasi Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan 68
Tabel 4.11 Rekapitulasi Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Terakhir Berkunjung..... 69
Tabel 4.12 Tabel Bantu r_{hitung} untuk Atribut Pertama Kuesioner Tingkat Kepuasan Dimensi *Tangibles*..... 71
Tabel 4.13 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepuasan (Persepsi) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) 72
Tabel 4.14 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Tiap Dimensi *Servqual* Kuesioner Tingkat Kepuasan (Persepsi) dan Tingkat Kepentingan (Harapan)..... 74
Tabel 4.15 Rekapitulasi Nilai Rata-rata Tingkat Persepsi dengan Metode *Servqual* 76
Tabel 4.16 Rekapitulasi Nilai Rata-rata Tingkat Harapan dengan Metode *Servqual* 78

Tabel 4.17 Rekapitulasi Nilai Kesenjangan (*Gap*) Tingkat Pelayanan dengan Metode *Servqual* 80
Tabel 4.18 Rekapitulasi Nilai Kesenjangan (Gap) Tingkat Pelayanan untuk Tiap Dimensi *Servqual* 81
Tabel 4.19 Tingkat Kesesuaian Pelayanan Metode IPA 83
Tabel 4.20 Titik Koordinat Diagram Kartesius Metode IPA untuk Tiap Atribut .. 85
Tabel 4.21 Prioritas Perbaikan Atribut Pelayanan sesuai Kuadran 86
Tabel 4.22 Atribut Pelayanan Kuadran A 94
Tabel 4.23 Atribut Pelayanan Kuadran B 97
Tabel 4.24 Atribut Pelayanan Kuadran C 101
Tabel 4.25 Atribut Pelayanan Kuadran D 103

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2.1 Jumlah Sampel 32
Persamaan 2.2 Uji Validitas 33
Persamaan 2.3 Uji Reliabilitas 34
Persamaan 2.4 Nilai Rata-Rata Persepsi Atribut 36
Persamaan 2.5 Nilai Rata-Rata Harapan Atribut 36
Persamaan 2.6 Skor *Gap Servqual* 36
Persamaan 2.7 Tingkat Kesesuaian Responden 38
Persamaan 2.8 Skor Rata-Rata Tingkat Persepsi 39
Persamaan 2.9 Skor Rata-Rata Tingkat Harapan 39
Persamaan 2.10 Batas Sumbu X 39
Persamaan 2.11 Batas Sumbu Y 39

DAFTAR LAMPIRAN

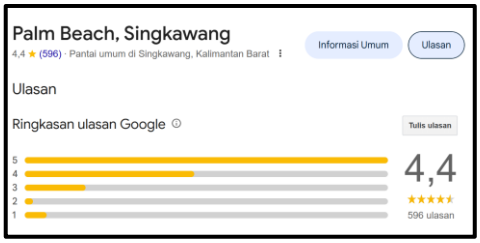
LAMPIRAN A Kuesioner Penelitian A-1
LAMPIRAN B Rekapitulasi Hasil Kuesioner Penelitian Tingkat Persepsi..... B-1
LAMPIRAN C Rekapitulasi Hasil Kuesioner Penelitian Tingkat Harapan..... C-1
LAMPIRAN D Uji Validitas Kuesioner Penelitian Tingkat Persepsi D-1
LAMPIRAN E Uji Validitas Kuesioner Penelitian Tingkat Harapan E-1
LAMPIRAN F Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian Tingkat Persepsi F-1
LAMPIRAN G Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian Tingkat Harapan G-1
LAMPIRAN H Tabel Nilai r *Product Moment* H-1
LAMPIRAN I Rekomendasi Tempat Sampah dan Design Larangan Buang Sampah Sembarangan I-1
LAMPIRAN J Pembagian Zona Jadwal Kebersihan dan Jadwal Kebersihan, serta *Checklist* Kebersihan.....J-1

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

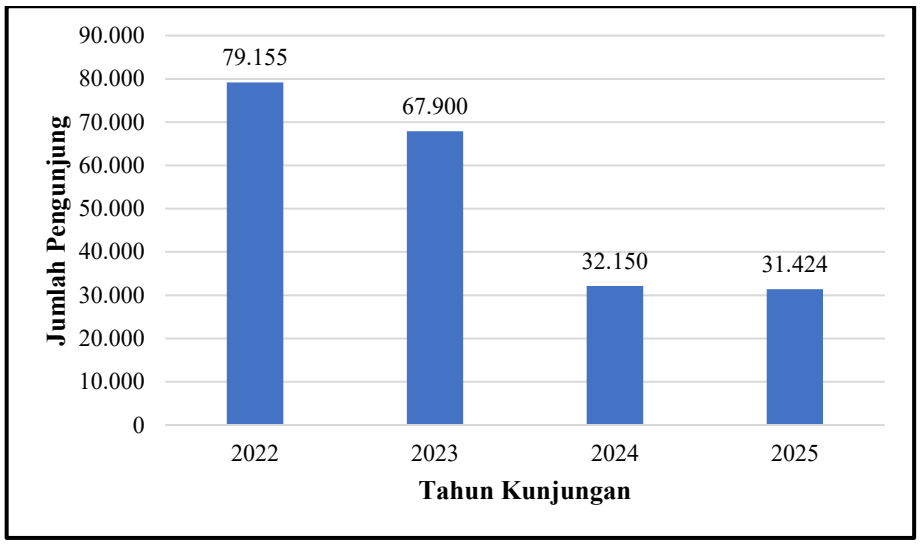
Kota Singkawang merupakan salah satu destinasi wisata regional yang dikenal dengan keberagaman sektor pariwisatanya. Kota ini memiliki potensi besar melalui kekayaan alam dan budaya yang menarik minat wisatawan, sehingga sektor pariwisata memberikan kontribusi signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Beragam objek wisata unggulan tersebar di wilayah ini, mulai dari Pantai Pasir Panjang, *Palm Beach* Lokasi Pak Lotay, Pantai Kura-Kura, Pantai Batu Burung, hingga Tanjung Bajau. Selain itu, wisatawan juga dapat menikmati keindahan Hutan *Mangrove* Setapuk dan Pulau Simping, serta berbagai destinasi menarik lainnya. Banyaknya pilihan diantara objek wisata tersebut, *Palm Beach* Pantai Pasir Panjang Lokasi Pak Lotay menjadi salah satu destinasi yang cukup menonjol dan ramai dikunjungi wisatawan.

Palm Beach (Pantai Pak Lotay), yang dahulu dikenal dengan nama Taman Impian Pasir Panjang, telah beroperasi sebagai tempat rekreasi sejak tahun 1991. Kawasan seluas 10 hektar ini menyediakan berbagai fasilitas, mulai dari hotel hingga penginapan sederhana, gazebo di tepi pantai, kolam renang, lapangan voli pantai, area perkemahan, penyewaan pelampung, hingga panggung serbaguna. Daya tarik utamanya terletak pada panorama alam berupa hamparan pasir putih, air laut yang jernih dan tenang, serta latar perbukitan hijau yang menambah kenyamanan suasana, ditambah harga tiket masuk yang relatif terjangkau, yaitu berkisar antara 25–35 ribu rupiah per orang, *Palm Beach* menjadi pilihan rekreasi bagi berbagai kalangan masyarakat. Hal ini juga tercermin dari ulasan pengunjung pada *platform Google Maps* pada gambar 1.1 di bawah ini dengan nilai rata-rata 4,4 dari 5, yang menunjukkan persepsi umum yang positif.



Gambar 1.1 Ulasan *Google Maps Palm Beach* Singkawang
(**Sumber:** *Google Maps*, 5 Februari 2026)

Akan tetapi, dalam dua tahun terakhir sekitar 15% ulasan yang diberikan masih menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap pengalaman kunjungan, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan seluruh pengunjung. Indikasi tersebut diperkuat oleh data jumlah kunjungan wisatawan dalam beberapa tahun terakhir yang menunjukkan tren penurunan yang cukup signifikan, adapun data dapat diamati pada grafik yang ada di gambar 1.2 berikut ini .



Gambar 1.2 Data Kunjungan *Palm Beach* Tahun 2022-2025
(**Sumber:** Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Singkawang)

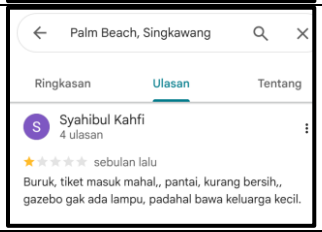
Penurunan jumlah pengunjung pada objek wisata yang tampak pada visualisasi data di gambar 1.2 ini menunjukkan adanya indikasi permasalahan yang mempengaruhi minat kunjungan wisatawan, di mana terjadi penurunan sebesar 53% dari tahun 2023–2024 dan tidak ada peningkatan di tahun 2025. Kondisi ini menjadi sinyal penting bahwa diperlukan evaluasi terhadap aspek-aspek yang mempengaruhi pengalaman dan kepuasan pengunjung. Sejalan dengan data tersebut, hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa meskipun infrastruktur dasar di *Palm Beach* telah tersedia, masih terdapat sejumlah permasalahan dalam pengelolaan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek kebersihan lingkungan. Kondisi ini juga didukung oleh dokumentasi observasi pada gambar 1.3 yang menunjukkan masih ditemukannya sisa aktivitas pengunjung di area publik selama jam operasional.



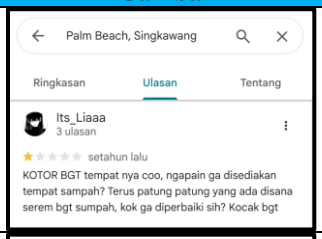
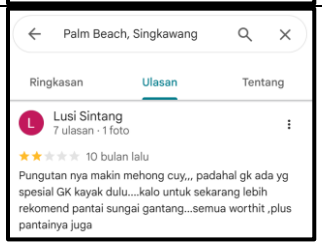
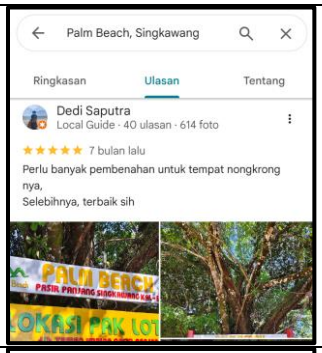
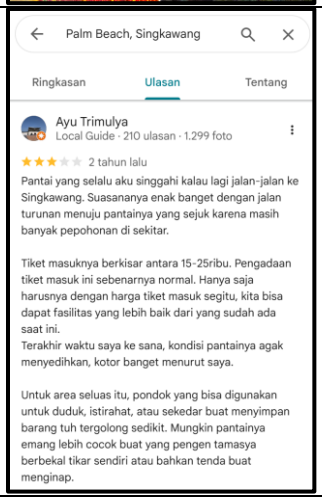
Gambar 1.3 Area sekitar *Palm Beach* Singkawang
(**Sumber:** Penulis, 2026)

Sistem kebersihan yang belum optimal menyebabkan area pantai kembali dipenuhi sampah pada siang hingga sore hari yang tampak seperti gambar 1.3 di atas, meskipun telah dilakukan pembersihan pada pagi hari. Permasalahan yang ditemukan selama observasi tersebut sejalan dengan beberapa keluhan yang disampaikan pengunjung pada ulasan *Google Maps* dalam dua tahun terakhir yang ditunjukkan pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Ulasan Pengunjung *Palm Beach* Singkawang
(**Sumber:** *Google Maps*)

No	Gambar	Ulasan
1		• Harga tiket masuk mahal. • Fasilitas toilet yang kurang ketika ramai pengunjung. • Air kolam renang yang tidak dikuras.
2		• Harga tiket masuk mahal. • Pantai kurang bersih. • Gazebo tidak berlampu.

Tabel 1.1 Ulasan Pengunjung *Palm Beach* Singkawang (Lanjutan)
(**Sumber:** *Google Maps*)

No	Gambar	Ulasan
3		• Lingkungan pantai yang kotor. • Tempat sampah kurang memadai. • Hiasan patung tidak terawat.
4		• Harga tiket masuk makin mahal. • Pengalaman yang dirasakan tidak sesuai dengan harga tiket. • Pengunjung tidak merekomendasikan tempat wisata ini.
5		• Pembenahan fasilitas yang ada.
6		• Harga tiket yang dinilai mahal tidak sesuai dengan fasilitas yang didapatkan. • Lingkungan pantai yang kotor. • Fasilitas untuk bersantai di pantai yang kurang banyak.

Keluhan yang muncul pada tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa sebagian pengunjung menilai kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Permasalahan yang paling sering disoroti berkaitan dengan kebersihan lingkungan pantai, keterbatasan tempat sampah, serta kondisi fasilitas

umum seperti toilet dan area bilas yang kurang terawat serta kurang memadai ketika padat kunjungan. Selain itu, pengalaman beberapa pengunjung juga menjelaskan terkait fasilitas penginapan yang dinilai belum optimal, seperti kipas angin yang berdebu dan sistem pembuangan air toilet yang kurang berfungsi dengan baik, selain itu dari sisi atraksi wisata yang kurang beragam memberikan kesan monoton bagi para pengunjung. Minimnya rambu dan papan informasi juga menyebabkan kebingungan bagi pengunjung, khususnya wisatawan yang baru pertama kali datang. Berbagai temuan serta pengalaman yang disampaikan pengunjung tersebut mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan persepsi pengunjung terhadap pelayanan yang diterima. Akibat adanya kondisi ini yaitu, persepsi kualitas pelayanan yang terus menurun dan berdampak langsung pada tingkat kepuasan pengunjung. Penurunan kepuasan ini berdampak mengurangi niat kunjungan ulang serta rekomendasi positif dari wisatawan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap menurunnya jumlah pengunjung. Kondisi ini sejalan dengan tren penurunan kunjungan *Palm Beach* dalam beberapa tahun terakhir, sehingga memperkuat urgensi penanganan akan permasalahan yang ada. Oleh karena itu, perbaikan terhadap aspek pelayanan dan fasilitas menjadi sangat penting untuk meningkatkan pengalaman wisatawan. Upaya ini tidak hanya mencakup identifikasi masalah kebersihan dan fasilitas rusak, tetapi juga peningkatan standar layanan secara komprehensif agar destinasi ini tetap menarik dan kompetitif di mata wisatawan

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi serta memberikan usulan peningkatan kualitas pelayanan di *Palm Beach* Pantai Pasir Panjang Lokasi Pak Lotay. Penelitian ini menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis kondisi pelayanan secara komprehensif. Metode *Servqual* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung melalui analisis kesenjangan antara harapan dan persepsi terhadap layanan yang diterima, sehingga dapat diketahui dimensi pelayanan yang memerlukan perbaikan[1]. Selanjutnya, metode IPA digunakan untuk memetakan atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya guna menentukan prioritas perbaikan yang paling mendesak [2]. Kombinasi kedua metode ini memungkinkan fokus perbaikan pada area yang paling

kritis untuk meningkatkan kualitas layanan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis yang konkret dan terukur bagi pengelola destinasi wisata, serta berkontribusi pada peningkatan pengalaman wisatawan dan keberlanjutan pariwisata lokal di Kota Singkawang.

Beberapa penelitian terdahulu dengan topik serupa yang berkaitan dengan perbaikan kualitas pelayanan telah dilakukan, seperti studi Isabari dkk (2021) yang mengungkap bahwa kebersihan, informasi, dan fasilitas darurat sangat mempengaruhi kepuasan wisatawan pesisir. Penelitian tersebut menemukan 84% responden mengeluhkan pantai kotor akibat kurangnya tempat sampah dan menekankan pentingnya mengukur kesenjangan layanan serta memprioritaskan perbaikan melalui *Fuzzy-Servqual* dan IPA [3]. Namun, fokus penelitian belum mencakup isu spesifik seperti pengelolaan sampah *real-time*, dan keterbatasan rambu informasi, fasilitas penginapan yang kurang terawat yang menjadi masalah utama di *Palm Beach* Pasir Panjang [3].

Penelitian serupa juga dilakukan Lande dkk (2022) yang mengkaji terkait rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan, menunjukkan efektivitas metode *Servqual* dan IPA dalam mengukur kesenjangan layanan dan menetapkan prioritas perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata kepuasan (3,386) berada di bawah harapan (4,008), terutama pada dimensi *assurance* (-0,672) terkait keamanan [4]. Meskipun demikian, fokus studi terbatas pada akses, toilet, dan keamanan, belum menyentuh isu sampah, sistem kebersihan, dan fasilitas fisik yang menjadi permasalahan kritis di *Palm Beach*. Oleh karena itu, penelitian ini mengadopsi metode serupa dengan fokus khusus pada kebersihan, rambu informasi, dan revitalisasi fasilitas umum dan penginapan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung secara kontekstual di kawasan pesisir [4].

Penelitian relevan lainnya dilakukan Manurung & Silalahi (2023) yang mengkaji terkait kualitas layanan dengan menggunakan metode *service quality*, model kano, dan *root cause analysis* yang menunjukkan atribut seperti ketersediaan tempat sampah dan *spot* foto sebagai prioritas perbaikan [5]. Meskipun studi ini memperkuat pemahaman tentang identifikasi atribut layanan kritis, fokusnya lebih pada analisis akar masalah internal seperti keterbatasan dana dan sarana informasi,

tanpa mengulas persoalan sampah menumpuk, fasilitas penginapan, dan terkait penerangan di malam hari yang menjadi keluhan utama di *Palm Beach* [5].

Studi serupa juga dilakukan Maulana dkk (2023) yang mengkaji terkait peningkatan kualitas pelayanan menunjukkan pentingnya evaluasi kuantitatif untuk prioritas perbaikan seperti pos keamanan, tempat parkir, sarana ibadah, dan warung makan menggunakan kombinasi metode IPA dan AHP. Namun, penelitian tersebut hanya berfokus pada destinasi berbasis komunitas dan kesiapan masyarakat tanpa mendalami dimensi kualitas pelayanan dari perspektif pengunjung seperti kebersihan, responsivitas *staf*, dan fasilitas yang kurang terawat pada masalah krusial di *Palm Beach* [6].

Penelitian terbaru oleh Erlina dkk (2024) dengan topik kajian peningkatan kualitas layanan suatu wisata menyoroti bahwa fasilitas fisik (*tangible*) dan responsivitas *staf* merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengunjung destinasi wisata modern [7]. Dimensi *tangible* seperti kebersihan, kondisi wahana, dan kenyamanan toilet terbukti memberi pengaruh positif, sementara *responsiveness* masih memerlukan penguatan melalui pelatihan dan integrasi teknologi. Akan tetapi, fokus penelitian terbatas pada destinasi berinfrastruktur maju sehingga belum mengkaji tantangan khas destinasi pesisir seperti pengelolaan sistem kebersihan, fasilitas bersantai yang memadai, penerangan gazebo yang cukup di malam hari, dan minimnya informasi arah yang menjadi isu signifikan di *Palm Beach*. Berdasarkan gap penelitian tersebut, studi ini menerapkan metode *Servqual* dan IPA untuk menyusun strategi peningkatan pelayanan yang kontekstual bagi kawasan wisata pesisir [7].

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, yaitu pada objek penelitian, tempat penelitian, dan atribut penelitian, di mana penelitian ini akan menggabungkan metode *Servqual* dan IPA untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di *Palm Beach* yang berfokus pada masalah lingkungan dan fasilitas objek wisata. Berbeda dengan studi Kampung Blekok yang menitikberatkan kesiapan masyarakat atau Tanjung Bajau yang mengkaji responsivitas staf, penelitian ini mengangkat tantangan unik seperti akumulasi sampah *real-time*, minimnya rambu petunjuk arah, dan fasilitas yang kurang terawat berdasarkan observasi lapangan. Berdasarkan urgensi tersebut, penelitian ini akan berfokus pada pemberian

rekomendasi strategis berbasis data untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berdampak langsung terhadap kepuasan pengunjung, sehingga judul penelitian yang akan dikaji yaitu **Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Pengunjung *Palm Beach* Menggunakan Metode *Servqual* dan IPA**. Penelitian ini tidak hanya bertujuan mengidentifikasi masalah, tetapi juga menawarkan solusi berbasis metode ilmiah yang dapat diimplementasikan pengelola destinasi wisata. Melalui identifikasi dan usulan peningkatan kualitas pelayanan berbasis metode *Servqual* dan IPA, diharapkan pengelola dapat meningkatkan kepuasan pengunjung, mendorong kunjungan ulang, meningkatkan daya saing, dan memperkuat citra positif *Palm Beach* sebagai destinasi wisata unggulan di Kota Singkawang sekaligus mendorong pertumbuhan pariwisata daerah secara berkelanjutan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, kondisi di *Palm Beach* menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan ekspektasi pengunjung. Hal ini, tercermin dari data kunjungan yang menunjukkan penurunan jumlah wisatawan, yang dipengaruhi oleh belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola kepada pengunjung. Ketidaksesuaian antara harapan pengunjung dengan pelayanan yang diterima tercermin dari hasil observasi dan ulasan pengunjung, khususnya pada aspek kebersihan lingkungan pantai, kondisi fasilitas umum seperti toilet dan area bilas, fasilitas penginapan yang belum terawat dengan baik, dan minimnya rambu dan papan informasi penunjuk arah serta wahana atraksi yang dinilai kurang beragam. Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pengunjung terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang sistematis untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang belum memenuhi harapan serta merumuskan prioritas perbaikan guna meningkatkan kepuasan pengunjung.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kualitas pelayanan wisata di *Palm Beach* Pantai Pasir Panjang Lokasi Pak Lotay, Kota

Singkawang berdasarkan persepsi dan harapan pengunjung menggunakan metode *Servqual* yang mencakup lima dimensi utama pelayanan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memetakan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil dari analisis tersebut diharapkan dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan suatu strategi peningkatan kualitas pelayanan yang relevan dan aplikatif bagi pengelola destinasi wisata di *Palm Beach* Pantai Pasir Panjang Lokasi Pak Lotay.

1.4 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Pembatasan masalah adalah penetapan batasan dalam penelitian untuk menentukan ruang lingkup yang jelas, seperti objek, variabel, lokasi, waktu, dan metode yang digunakan. Hal ini bertujuan agar penelitian lebih fokus, terukur, dan terkelola dengan baik, sehingga hasilnya lebih relevan dan spesifik. Kemudian, asumsi adalah pernyataan atau kondisi dasar yang dianggap benar tanpa diuji dalam penelitian, namun diperlukan untuk kelancaran analisis.

1.4.1 Batasan Masalah

Batasan masalah yang ada dalam ruang lingkup penelitian ini disusun guna mengarahkan penelitian lebih berfokus pada perumusan dan tujuan penelitian, adapun batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut.

1. Responden penelitian merupakan pengunjung yang pernah berkunjung ke *Palm Beach* dengan rentang usia mulai dari 17 tahun hingga di atas 50 tahun. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive* sampling, dengan kriteria minimal pernah menginap atau beraktivitas minimal 3 jam di lokasi.
2. Variabel yang diteliti meliputi lima dimensi kualitas pelayanan sesuai *Servqual* (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*).
3. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner skala *likert* 1–5 yang disusun berdasarkan atribut pelayanan. Data sekunder hanya meliputi dokumentasi kebijakan pengelola dan publikasi resmi terkait kunjungan.

4. Pengumpulan data lapangan dilakukan pada Januari 2026 sehingga kondisi yang diamati mungkin dipengaruhi musim libur lokal dan cuaca.
5. Penelitian tidak memasukkan variabel eksternal seperti faktor cuaca ekstrem, atau faktor promosi digital yang dapat mempengaruhi persepsi pengunjung di luar atribut pelayanan.
6. Ruang lingkup penelitian ini hanya mencakup perumusan rekomendasi, tanpa melibatkan proses implementasi terhadap usulan yang dihasilkan.

1.4.2 Asumsi

Asumsi yang ditetapkan pada penelitian ini akan dianggap benar dan tidak diuji secara langsung, namun menjadi landasan bagi kelancaran pelaksanaan penelitian, yaitu sebagai berikut.

1. Responden mengisi kuesioner dengan jujur dan berdasarkan pengalaman nyata selama berkunjung ke *Palm Beach* Pantai Pasir Panjang Lokasi Pak Lotay.
2. Lima dimensi *Servqual* (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) dianggap cukup mewakili seluruh aspek kualitas pelayanan wisata yang relevan dengan objek penelitian.
3. Kondisi pelayanan yang diamati selama periode pengumpulan data merepresentasikan situasi umum yang terjadi di *Palm Beach* secara keseluruhan.
4. Kebijakan terbaru serta strategi pemasaran terbaru tempat wisata yang diterapkan tidak mempengaruhi jalannya proses dan hasil penelitian yang akan didapat.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan suatu kerangka atau struktur penyusunan yang mengatur tata urutan, organisasi, dan pengelompokan materi dalam sebuah karya tulis secara logis, konsisten, dan terstruktur. Adanya penerapan sistematika yang baik, penulis dapat menyampaikan gagasan secara runtut dan terarah, sementara pembaca lebih mudah memahami alur pemikiran yang disajikan. Sistematika penulisan pada skripsi ini mencakup beberapa bagian bab.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan dasar awal dari keseluruhan penelitian, yang memuat latar belakang penelitian serta tinjauan penelitian terdahulu yang relevan. Selanjutnya

disampaikan rumusan masalah yang menjadi landasan utama penelitian, serta tujuan yang ingin dicapai sesuai fokus kajian. Kemudian, terdapat pembatasan masalah, diikuti dengan asumsi penelitian yang berfungsi sebagai acuan dalam pelaksanaan dan analisis data. Terakhir, disajikan sistematika penulisan sebagai gambaran umum struktur laporan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas landasan teori dan konsep-konsep yang relevan dengan topik penelitian untuk memperkuat kerangka pemikiran dan arah analisis yang digunakan. Bagian ini berisi terkait jasa, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Servqual* (*Service Quality*), *Importance Performance Analysis* (IPA), serta bagian penelitian terdahulu dan penempatan posisi penelitian yang akan dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode penelitian kuantitatif deskriptif yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan di *Palm Beach* Pantai Pasir Panjang (Lokasi Pak Lotay), Kota Singkawang, berdasarkan persepsi dan harapan pengunjung. Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive* sampling dengan kriteria tertentu. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner skala *Likert* berbasis lima dimensi *Servqual*, sementara data sekunder diperoleh dari dokumentasi terkait. Analisis dilakukan dengan metode *Servqual* untuk mengukur kesenjangan layanan, serta IPA untuk menentukan prioritas perbaikan.

BAB IV PENGOLAHAN DAN PEMBAHASAN DATA

Bab ini menyajikan hasil dan pembahasan dari data kuesioner pengunjung *Palm Beach* Pantai Pasir Panjang. Analisis dilakukan melalui pengukuran rata-rata persepsi dan harapan menggunakan lima dimensi *Servqual*, diikuti gap analisis untuk mengidentifikasi selisih layanan yang dirasakan dan diharapkan. Hasilnya dipetakan ke dalam kuadran IPA guna menentukan prioritas perbaikan. Temuan dianalisis secara mendalam dengan merujuk pada kondisi lapangan dan studi terdahulu, serta disertai rekomendasi praktis untuk peningkatan layanan sesuai konteks lokasi.

BAB VI PENUTUP

Bab ini menyajikan simpulan dari hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan di *Palm Beach* Pantai Pasir Panjang menggunakan metode *SERVQUAL*

dan IPA. Selain itu, disampaikan saran aplikatif bagi pengelola wisata untuk perbaikan layanan, serta masukan bagi peneliti selanjutnya guna pengembangan topik, metode, atau cakupan penelitian yang lebih luas dalam mendukung pengembangan pariwisata lokal.