

# Evaluasi Kualitas Layanan Destinasi Wisata Bahari Menggunakan Quality Performance Evaluation (Studi Kasus Di Pantai Palabuhanratu Kabupaten Sukabumi Provinsi Jawa Barat)

Atikah Nurhayati<sup>1</sup>, Wahyuniar Pamungkas<sup>2</sup>, Donny Juliandri Prihadi<sup>3</sup>, Fanny Kristiadi<sup>4</sup>, Ahmad Prawira Dhahiyat<sup>5</sup>, Nur Sakinah Junirahmah<sup>6</sup>, Safira Bilqis Adinda<sup>7</sup>.

<sup>1-7</sup> Program Studi Pariwisata Bahari, Sekolah Vokasi Universitas Padjadjaran  
Email: [atikah.nurhayati@unpad.ac.id](mailto:atikah.nurhayati@unpad.ac.id)

## Abstrak

Perkembangan wisata bahari semakin menarik wisatawan untuk menikmati atraksi wisata berbasis alam, diantaranya menikmati wisata pantai. Potensi pengembangan objek wisata pantai Palabuhanratu Kabupaten Sukabumi Provinsi Jawa Barat dilakukan dengan penataan kualitas layanan destinasi wisata bahari meliputi aksesibilitas, akomodasi, amenitas, atraksi, dan aktivitas yang aman, sehat dan nyaman bagi wisatawan. Pantai Palabuhanratu merupakan destinasi wisata bahari yang menarik bagi wisatawan dengan kondisi bio-ekoregion yang berbeda dengan kawasan wisata bahari lainnya di Jawa Barat. Kualitas destinasi seringkali menjadi keluhan utama bagi setiap pengunjung yang berdampak pada tingkat kepuasan dan loyalitas wisatawan ketika memilih destinasi wisata. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan destinasi wisata bahari di pantai Palabuhanratu Kabupaten Sukabumi Provinsi Jawa Barat. Metode yang digunakan studi kasus dengan sumber data primer dan sekunder. Teknik pengambilan responden menggunakan simple random sampling kepada wisatawan sebanyak 120 orang dan pengelola sebanyak 10 orang. Alat analisis yang digunakan *Quality Performance Evaluation* (QPE) meliputi *Quality Management Indicator* (QMI) untuk mengevaluasi efektivitas pengelolaan destinasi wisata pantai Palabuhanratu, *Quality Perception Condition Indicator* (QPCI) untuk menganalisis persepsi wisatawan terhadap kualitas wisata, *Quality Performance Indicator* (QPI) untuk menilai kualitas destinasi berdasarkan hasil pengalaman dari wisatawan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa *Quality Performance Evaluation* (QPE) dengan kategori sedang, *Quality Management Indicator* (QMI) dengan kategori sedang, *Quality Perception Condition Indicator* (QPCI) dengan kategori sedang, *Quality Performance Indicator* (QPI) dengan kategori sedang. Rekomendasi kualitas layanan destinasi wisata bahari di pantai Palabuhanratu sebaiknya ditingkatkan dari aspek keselamatan, keamanan dan kenyamanan wisatawan meliputi aksesibilitas, akomodasi, amenitas, atraksi, dan aktivitas wisatawan.

**Kata kunci:** wisata bahari, hospitalitas, kualitas layanan, manajemen komplain.

## Abstract

*The development of marine tourism is increasingly attracting tourists to enjoy nature-based attractions, including beach tourism. The potential for developing the Palabuhanratu beach tourist attraction in Sukabumi Regency, West Java Province, is demonstrated by improving the quality of marine tourism destination services, including accessibility, accommodation, amenities, attractions, and activities that are safe, healthy, and comfortable for tourists. Palabuhanratu Beach is an attractive marine tourism destination, with a bio-ecoregion that differs from other marine tourism areas in West Java. Destination quality is often a primary complaint for visitors, impacting their satisfaction and loyalty when choosing a destination. This study aims to analyze the quality of marine tourism destination services at Palabuhanratu Beach, Sukabumi Regency, West Java Province. The method used was a case*

*study with primary and secondary data sources. The respondent selection technique used simple random sampling, involving 120 tourists and 10 managers. The analysis tools used in the Quality Performance Evaluation (QPE) include the Quality Management Indicator (QMI) to evaluate the effectiveness of the management of the Pelabuhan Ratu beach tourism destination, the Quality Perception Condition Indicator (QPCI) to analyze tourist perceptions of tourism quality, and the Quality Performance Indicator (QPI) to assess destination quality based on tourist experiences. The research findings show that the Quality Performance Evaluation (QPE) is categorized as moderate, the Quality Management Indicator (QMI) is categorized as moderate, the Quality Perception Condition Indicator (QPCI) is categorized as moderate, and the Quality Performance Indicator (QPI) is categorized as moderate. Recommendations for improving the quality of marine tourism services at Palabuhanratu beach include safety, security, and tourist comfort, including accessibility, accommodation, amenities, attractions, and tourist activities.*

**Keywords:** *marine tourism, hospitality, service quality, complaint management.*

## • **Pendahuluan**

Pantai Pelabuhan Ratu terletak di pesisir selatan Jawa Barat, Indonesia, memiliki potensi pengembangan destinasi wisata bahari. Wisata bahari menawarkan atraksi wisata perairan, wisata memancing, mendapatkan pengalaman baru, dan pengalaman menyenangkan bagi wisatawan. Daya tarik wisata yang banyak diminati di kawasan ini meliputi berselancar, memancing, dan menikmati pemandangan matahari terbenam. Pariwisata dapat diartikan sebagai perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari suatu tempat ke tempat lain dengan tujuan tertentu dalam jangka waktu tertentu, untuk rekreasi, dan mendapatkan hiburan sesuai dengan keinginannya.

Pantai Pelabuhan Ratu, dengan keindahan alamnya yang memukau, terus menjadi magnet bagi wisatawan. Menurut Dinas Pariwisata Kota Sukabumi, kunjungan ke kawasan ini menunjukkan tren yang menarik dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2021 hingga 2023, jumlah kunjungan wisatawan domestik dan asing mengalami fluktuasi, dengan catatan kunjungan tertinggi mencapai lebih dari 2 juta wisatawan pada tahun 2012. Pada tahun 2021, jumlah kunjungan wisatawan ke objek wisata di Sukabumi tercatat sebanyak 277.000 orang, meningkat menjadi 536.000 orang pada tahun 2022. Kunjungan untuk tahun 2023 menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan, dengan total kunjungan mencapai 1.200.000 orang. (Dinas Pariwisata Kabupaten Sukabumi, 2022)

Wisatawan Pantai Pelabuhan Ratu memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas layanan dan fasilitas yang disediakan. Namun, masih ada tantangan dalam memenuhi harapan tersebut, terutama dalam hal kebersihan dan pelayanan. Kualitas layanan dalam industri pariwisata sangat penting untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pengunjung. Zeithaml et al (1990) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kualitas destinasi wisata adalah elemen krusial yang mempengaruhi kepuasan pengunjung serta keputusan mereka untuk kembali berkunjung.

Kualitas pelayanan merupakan parameter keberhasilan, apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan wisatawan atau belum. Kualitas pelayanan merupakan tingkat parameter wisatawan yang berhubungan dengan harapan dan pelayanan yang diterimanya yang akan berdampak pada kepuasan wisatawan. indikator mutu pelayanan : (1) *Tangible* adalah hal-hal yang dapat dilihat dan disentuh, seperti objek wisata, peralatan, hingga penampilan karyawan; 2) *Empathy*

(empati) meliputi kegiatan yang dilakukan oleh pegawai untuk menunjukkan rasa simpati melalui tindakan langsung dengan memberikan perhatian lebih dan khusus kepada wisatawan; (3) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cara yang paling tepat dan maksimal sesuai dengan waktu yang dijanjikan; (4) *Responsiveness* (daya tanggap) meliputi tindakan pegawai dalam memberikan pelayanan dan membantu wisatawan untuk memberikan tanggapan yang cepat sehingga kepuasan wisatawan terhadap pelayanan dapat terpenuhi; (5) *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan tingkat rasa aman bagi wisatawan dalam berkunjung, seperti keramahtamahan pelayanan, cakupan pengetahuan produk yang dimilikinya, serta pegawai dan satpam yang telah dilatih untuk menjaga rasa aman selama berkunjung.

Berdasarkan Undang-Undang Kepariwisata No. 10 Tahun 2009, destinasi pariwisata adalah kawasan dalam suatu lingkungan yang terdiri atas satu kesatuan atau beberapa kawasan yang dikelola oleh pemerintah dan lembaga yang dilengkapi dengan daya tarik wisata, aksesibilitas, fasilitas, dan juga layanan oleh pengelola destinasi yang bersangkutan.

Oleh karena itu, suatu destinasi wisata hendaknya memiliki bagian-bagian berupa dimensi pariwisata yang dikenal dengan istilah 4A, yaitu *Attraction*, *Accessibility*, *Amenity*, dan *Ancillary*. Dimensi-dimensi dalam pariwisata 4A adalah (Setyanto & Pangestuti 2019): (1) *Attraction* merupakan komponen utama dari bagian destinasi wisata karena dimensi ini merupakan alasan dasar dan utama wisatawan memilih untuk berkunjung ke suatu destinasi wisata; (2) *Amenity* difokuskan pada 3 (tiga) hal, yaitu *public facility*, yaitu fasilitas dasar yang dibutuhkan wisatawan dalam berwisata seperti penyediaan air bersih, jaringan komunikasi, listrik, dan prasarana umum; fasilitas dasar yang ditujukan bagi wisatawan tetapi tidak khusus dalam kegiatan pariwisata; rumah ibadah, ATM center, dan puskesmas, serta fasilitas pariwisata; fasilitas yang harus ada dan diperuntukkan bagi wisatawan dalam menunjang kegiatan pariwisata; penginapan, moda transportasi, foodcourt, pusat informasi, dan juga toko cinderamata; (3) *Accessibility*, yaitu segala bentuk akses dan moda transportasi yang membantu wisatawan dalam perjalanan menuju destinasi wisata. Sebab meskipun daya tarik wisata dan fasilitas yang tersedia sudah mendukung, namun apabila aksesibilitasnya belum memenuhi standar maka dianggap belum dapat memenuhi kriteria komponen destinasi wisata; (4) *Ancillary service*, yaitu layanan tambahan yang diberikan oleh pemerintah daerah dan para pemangku kepentingan dalam rangka pemenuhan kepuasan wisatawan, meliputi peta pemetaan destinasi, pusat informasi, dan profil destinasi.

Kepuasan wisatawan adalah ketika pelayanan yang diberikan oleh petugas telah melebihi harapan wisatawan. Jika pelayanan yang diterima oleh pengunjung telah sesuai dengan harapan, maka kepuasan wisatawan akan terpenuhi melebihi harapan, dipastikan bahwa karyawan telah memberikan pelayanan yang baik, begitu pula sebaliknya; ada 3 (tiga) dimensi kepuasan pengunjung, yaitu: (1) Kesesuaian harapan merupakan tingkat ekspektasi yang merupakan parameter tingkat ekspektasi berdasarkan pelayanan yang diperoleh dari pegawai apakah sesuai dengan harapan di awal atau tidak, meliputi produk dan jasa yang ditawarkan, sesuai dengan harapan wisatawan, pelayanan keramahtamahan yang ditawarkan sesuai dengan harapan wisatawan, fasilitas yang ditawarkan sesuai dengan harapan wisatawan; (2) Minat berkunjung kembali, keinginan wisatawan untuk mengunjungi kembali destinasi yang telah dikunjunginya. Minat berkunjung kembali merupakan salah satu tolok ukur apakah suatu destinasi telah berhasil memaksimalkan tingkat kepuasan bagi

wisatawan. Hal ini meliputi beberapa indikator yaitu: kesediaan untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang memuaskan, nilai yang baik, manfaat, dan fasilitas pendukung yang memadai; (3) Kesediaan untuk merekomendasikan, merupakan bentuk promosi yang dilakukan secara sukarela oleh wisatawan yang telah berkunjung. Mereka dapat merekomendasikannya kepada teman, saudara, dan keluarga. Beberapa indikator yang mempengaruhi kesediaan untuk merekomendasikan ini adalah pelayanan yang memuaskan, pemandu atas nilai yang baik, dan keinginan untuk merekomendasikan fasilitas yang memadai.

- **Metode Riset**

Metode penelitian menggunakan metode campuran (*mixed method*) yang menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif. Lokasi penelitian di pantai Pelabuhan Ratu Kabupaten Sukabumi Provinsi Jawa Barat. Metode yang digunakan studi kasus dengan sumber data primer dan sekunder. Teknik pengambilan responden menggunakan simple random sampling kepada wisatawan sebanyak 120 orang dan pengelola sebanyak 10 orang. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Februari – Juli 2025. Alat analisis yang digunakan *Quality Performance Evaluation* meliputi *Quality Perception Condition Indicators* (QPCI), *Quality Management Indicators* (QMI), *Quality Performance Indicators* (QPI). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan google form dan dianalisis menggunakan *rating to scale*. (*A Manual for Evaluating the Quality Performance of Tourist Destinations and Services*. 2025).

- **Hasil Dan Pembahasan**

### **Keadaan Umum Lokasi Penelitian**

Palabuhanratu adalah salah satu kota atau kecamatan yang ada di Kabupaten Sukabumi atau yang dikenal dengan julukan Pantai Selatan letaknya berada di pesisir Samudra Hindia. Palabuhanratu memiliki sejumlah lokasi wisata yang terbagi dalam beberapa kategori yaitu wisata alam, wisata religi, wisata olah raga, dan wisata air. Di Palabuhanratu Wisata alam yang terkenal yaitu Pantai Palabuhanratu, selain itu terdapat beberapa pantai lainnya yaitu Pantai Citepus, Pantai Cimaja, Pantai Karang Hawu, Pantai Cibangban dan Pantai Cikembang adalah beberapa pantai yang ada di Palabuhanratu Jawa Barat.



Gambar 1 Keadaan Umum Lokasi Penelitian

## Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan pada Gambar 2 diketahui memiliki karakteristik responden berdasarkan usia sebesar 54 % kisaran 17 – 27 tahun termasuk ke dalam usia produktif dan memiliki keinginan tahunan yang besar terhadap potensi wisata alam, khususnya wisata yang ada di kawasan Palabuhanratu. Karakteristik wisatawan berdasarkan tingkat pendidikan pada Gambar 3 diketahui sebesar 50 % lulusan sekolah lanjutan tingkat atas, hal ini menunjukkan bahwa wisatawan yang berkunjung di kawasan pantai Palabuhanratu memiliki pengetahuan tentang kawasan wisata di Palabuhanratu.

Gambar 2 Keadaan umum responden berdasarkan usia

Gambar 3 Keadaan umum responden berdasarkan tingkat pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan pada Gambar 4 rata rata tingkat pendapatan wisatawan sebesar 58 % berada di atas upah minimum regional Jawa Barat. Gambar 5 memperlihatkan durasi waktu rata rata durasi waktu 2 – 3 hari di lokasi kawasan Palabuhanratu.

Gambar 4 Tingkat pendapatan wisatawan

Gambar 5 Durasi Waktu Kunjungan  
Wisatawan

Gambar 5 Sebaran daerah asal wisatawan

Sebaran daerah asal wisatawan di dominasi dari daerah Bandung Provinsi Jawa Barat sebesar 42 %, hal ini sesuai dengan durasi waktu wisatawan.

## Kualitas Layanan

Kualitas merupakan salah satu aspek krusial dalam pengadaan industri pariwisata. Tanpa pengecekan kualitas dengan teliti dan baik, maka sebuah destinasi wisata kemungkinan bisa memiliki penilaian yang buruk dari para wisatawan. Oleh karena itu, lebih baik ditemukan aspek yang kurang baik oleh pengelola sebelum ditemukan oleh konsumen atau sang pemilik akan harus berurusan dengan komplain yang datang dari pengunjung. Dari situ, terbitlah sebuah alat bantu penilaian kualitas yakni *Qualitest Tool*. Sesuai dengan namanya, manual ini menyediakan alat untuk memfasilitasi pengukuran, pemantauan, dan perbandingan kinerja kualitas wisata dan layanan suatu destinasi wisata.

*Qualitest tool* juga dibagi menjadi QPCI (*Quality Perception Condition Indicators*), QMI (*Quality Management Indicator*), dan QPI (*Quality Performance Indicators*). QPCI (*Quality Perception Condition Indicators*) adalah titik masuk untuk manajemen mutu di tujuan dan menunjukkan tingkat kepuasan dirasakan oleh wisatawan dan profesional industri pariwisata lokal dengan aspek kualitas yang berbeda dari destinasi. QPCI diperoleh melalui survei kepuasan wisatawan dan survei industri pariwisata dan berdasarkan pendapat subjektif.

QMI (*Quality Management Indicator*) berhubungan langsung dengan QPCI dan

bersifat kualitatif, untuk menandakan seberapa baik kualitas layanan dalam suatu manajemen. Indikator kualitatif ini membentuk jenis penilaian diri karena menentukan apakah kegiatan manajemen terintegrasi dengan baik atau tidak. QPI (*Quality Performance Indicators*) bersifat kuantitatif dan membentuk penilaian objektif untuk QPCI. QPI kembali terkait dengan QPCI dan QMI yang relevan untuk setiap aspek kualitas. Pada penelitian ini, peneliti menggeneralisasikan QPI menjadi data mengenai persentase responden yang tidak puas atau memiliki komplain terhadap kualitas pelayanan suatu parameter sesuai dengan pengalaman kunjungan wisatawan ke destinasi wisata yang ada di pesisir selatan Sukabumi Provinsi Jawa Barat.

Beberapa parameter yang terlibat, telah diklasifikasikan dan disesuaikan dengan data responden yang diambil melalui kuesioner. Parameter serta data yang diperoleh sebagai berikut:

Tabel 1 Kepuasan Wisatawan di Pantai Palabuhanratu Aspek Akomodasi

QPCI ( <i>Quality Perception Condition Indicators</i> )	QMI ( <i>Quality Management Indicator</i> )	QPI ( <i>Quality Performance Indicators</i> ).
Data tentang jenis penginapan dan kualitasnya disajikan. Sebanyak 34,4% dari responden menginap di hotel di dekat pantai, sedangkan 12,5% menginap di homestay. Jenis penginapan lain, seperti villa, hostel, dan guest house, dipilih oleh sisanya, dan mereka bahkan tidak menginap sama sekali. Secara umum, responden cukup puas dengan penginapan di kawasan Palabuhanratu. Ini didukung oleh banyak penginapan di sekitar pantai yang telah dinilai oleh banyak orang dan menerima rating di atas 3.	Beberapa penyedia akomodasi di pantai tersebut tidak mengevaluasi kualitas akomodasi mereka secara reguler karena tidak semua penyedia akomodasi di destinasi Pantai Palabuhanratu sepenuhnya menyadari tentang pentingnya mengelola kualitas layanan mereka.	Tingginya rating akomodasi di sekitar pantai tersebut menjadi jawaban dimana faktor ini memuaskan para wisatawan yang datang sehingga memungkinkan untuk menetap dengan waktu yang lama.

Tabel 2 Kepuasan Wisatawan di Pantai Palabuhanratu Aspek Makanan dan Minuman

QPCI ( <i>Quality Perception Condition Indicators</i> )	QMI ( <i>Quality Management Indicator</i> )	QPI ( <i>Quality Performance Indicators</i> ).
Respon positif berhasil didapatkan oleh kawasan destinasi penyedia makan dan minum. Hal ini dibuktikan dengan 76,9% dari semua responden menanggapi kualitas tempatnya dengan merasa puas hingga sangat memuaskan. Beranekaragamnya spot penyedia makan dan minum yang terletak dengan pantai-pantai lainnya yang ada di Kawasan Pantai Palabuhanratu membuat suasana menyatu dengan alam menjadi <i>highlight</i> unik dari para penyedia konsumsi.	Secara umum, tidak ada informasi spesifik mengenai pengevaluasian tempat makan dan minum secara reguler, namun bisa dilihat dari <i>review</i> yang ditinggalkan oleh para pengunjung.	Sebanyak 15 % responden menanggapinya dengan kurang baik terhadap harga dan kualitas makanan dan minuman Rating buruk tersebut bisa disebabkan oleh ekspektasi atau standar kepuasan individu yang tinggi.

Tabel 3 Kepuasan Wisatawan di Pantai Palabuhanratu Aspek Aksesibilitas

<b>QPCI</b> ( <i>Quality Perception Condition Indicators</i> )	<b>QMI</b> ( <i>Quality Management Indicator</i> )	<b>QPI</b> ( <i>Quality Performance Indicators</i> )
Menurut data dari responden menunjukkan bahwa kualitas aksesibilitas wisata di kawasan pantai Palabuhanratu dinilai cukup memuaskan. Hal ini dibuktikan dengan 60,7% responden yang merasa cukup puas terhadap aksesibilitas menuju destinasi wisata tersebut, baik wisatawan yang menggunakan kendaraan pribadi maupun yang menggunakan transportasi umum (travel/bus), namun masih harus dilakukan perbaikan aspek aksesibilitas di Pantai Palabuhanratu.	Secara umum, aksesibilitas ke pantai tersebut masih bisa dilalui oleh para wisatawan yang ingin datang. Tetapi, jika membicarakan konteks apakah pantai ini <i>disability-friendly</i> ? Faktanya, peringatan sebagai bukan tempat untuk berenang membuktikan bahwa kaum disabilitas disarankan untuk tidak pergi terlalu dekat dengan sisi pantai karena akan menjadi sangat berbahaya bagi mereka	Meskipun akses menuju Pantai Palabuhanratu mendapat rating yang cukup baik dari para pengunjung, namun terdapat beberapa pengunjung sejumlah 30,3% yang merasa kesulitan dalam mengakses jalan menuju ke destinasi tersebut. Dikarenakan jalanan yang curam menuju destinasi sering terjadi pertimbangan wisatawan dan kemacetan menjadi hal yang kurang menarik bagi wisatawan sehingga menghambat perjalanan mereka.

Tabel 4 Kepuasan Wisatawan di Pantai Palabuhanratu Aspek Informasi Pra Kedatangan

<b>QPCI</b> ( <i>Quality Perception Condition Indicators</i> )	<b>QMI</b> ( <i>Quality Management Indicator</i> )	<b>QPI</b> ( <i>Quality Performance Indicators</i> )
Respon positif mengenai kualitas informasi terkait destinasi wisata ini berhasil mencapai angka 64,4% dengan pernyataan cukup memuaskan, sehingga diperlukan informasi lengkap yang relevan dengan wisata di pantai Palabuhanratu.	Segmentasi pasar dengan melakukan survei terhadap pengunjung tidak diberikan karena tidak ada bukti yang menunjukkan bahwa segmen pasar yang signifikan di Pantai Palabuhanratu telah diidentifikasi dan ekspektasi mereka dinilai secara berkala melalui survei pasar. Hal ini dapat disimpulkan karena video testimoni para wisatawan yang sangat jarang terlihat di media sosial.	36,6% beropini bahwa mereka tidak mendapatkan informasi yang cukup terkait Pantai Palabuhanratu, hal ini disebabkan oleh kurangnya media informasi dalam mengembangkan layanan wisatawan.

Tabel 5 Kepuasan Wisatawan di Pantai Palabuhanratu Aspek Keamanan, Keselamatan dan Pelayanan Kesehatan

<b>QPCI</b> ( <i>Quality Perception Condition Indicators</i> )	<b>QMI</b> ( <i>Quality Management Indicator</i> )	<b>QPI</b> ( <i>Quality Performance Indicators</i> )
----------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	------------------------------------------------------

<p>Menurut data kuesioner kepuasan pengunjung menunjukkan bahwa 64,4% responden merasa aman dan selamat dari tindak kejahatan serta layanan kesehatan yang baik. Destinasi ini memiliki petugas keamanan dan klinik kesehatan yang memadai dengan jarak yang cukup dekat dengan lokasi wisata.</p>	<p>Tidak ada informasi pasti mengenai praktik keamanan dan kesehatan, karena tidak terdapat bukti bahwa inisiatif pencegahan kejahatan yang melibatkan layanan pariwisata dan transportasi sedang/ telah dilaksanakan di destinasi Pantai Palabuhanratu, terlebih lagi data terkait operasi yang dievaluasi secara berkala.</p>	<p>Berdasarkan data, terdapat 36,6 % pengunjung tidak setuju dengan keamanan dan pelayanan kesehatan yang ada di Pantai Palabuhanratu, dikarenakan pernah terjadi kasus pencurian helm akibat dari keamanan yang belum 24 jam full. Begitupun dengan layanan kesehatan, Pantai Palabuhanratu tergolong cukup jauh dengan rumah sakit.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### • Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan bagi wisatawan di kawasan Pantai Palabuhanratu dari aspek *Quality Performance Evaluation* (QPE) dengan kategori sedang, *Quality Management Indicator* (QMI) dengan kategori sedang, *Quality Perception Condition Indicator* (QPCI) dengan kategori sedang, *Quality Performance Indicator* (QPI) dengan kategori sedang. Rekomendasi kualitas layanan destinasi wisata bahari di pantai Palabuhanratu sebaiknya ditingkatkan dari aspek keselamatan, keamanan dan kenyamanan wisatawan meliputi aksesibilitas, akomodasi, amenitas, atraksi, dan aktivitas wisatawan

### Daftar Pustaka

- A Manual for Evaluating the Quality Performance of Tourist Destinations and Services*. Enterprise DG Publication, 2003. Accessed 9 Mar. 2025.
- Astuti.S.N., Dewi.L. 2022. Analysis of Service Quality and Tourism Destination Parts on Visitor Satisfaction at Taman Mini Indonesia Indah. *Tourism Research Journal*. Vol. 6 No. 1.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180.
- Hariyanto, O. I., & Rukmandiana, J. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan dan dampaknya terhadap kepuasan pengunjung. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 6(1), 101-114.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, pp. 438- 440
- Rahma, A. M. (2018). Analisis kepuasan wisatawan dalam melakukan aktivitas wisata di Pantai Pangandaran. *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure*, 15(1), 75-78.
- Sulistiyadi, Y., Eddyono, F., & Hasibuan, B. (2017). *Pariwisata berkelanjutan: Pengelolaan destinasi wisata berbasis masyarakat*. Anugrah Utama Raharja.
- Zainul Abas *et al* 2022. Analysis of Water Quality Change in Tourist Attractions to Reduce Ecological Destruction: Perspectives on Science and Environmental

Theology. *IOP Conf. Ser.: Earth Environ.*  
*Sci.* **DOI** 10.1088/1755-1315/1098/1/012013