

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “*Kajian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Komponen Wisata di Pantai Pasir Padi*” dengan dilatar belakangi, Pantai Pasir Padi merupakan salah satu objek wisata unggulan di Kota Pangkalpinang, dimana jumlah kunjungan ke objek wisata Pantai Pasir Padi yang setiap tahunnya semakin meningkat, peningkatan kunjungan ini membuat penyediaan fasilitas pariwisata serta komponen-komponen wisata lainnya semakin meningkat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat kualitas pelayanan yang di lihat dari tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengunjung terhadap komponen pariwisata di Objek Wisata Pantai Pasir Padi yang meliputi daya tarik wisata, fasilitas wisata, akomodasi, aksesibilitas, transportasi dan jasa wisata berdasarkan persepsi pengunjung. Persepsi pengunjung ini akan menghasilkan penilaian terhadap kualitas pelayanan komponen wisata yang dilihat dari sisi kepuasan dan kepentingan/harapan pengunjung.

Metoda penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan metoda pengambilan sample yang menggunakan rumus *Slovin*, dengan jumlah sample dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dan observasi di lapangan. Data selanjutnya di analisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dimana teknik analisis ini merupakan suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi variabel-variabel kinerja penting apa yang menjadi prioritas peningkatan

Dari hasil studi yang telah dilakukan, maka teridentifikasinya tingkat kepuasan dan kepentingan komponen wisata yang digambarkan dalam diagram katesius, yang ditunjukkan pada kuadran 1 yang menjadi prioritas peningkatan kinerja, dan diketahuinya tingkat kepuasan pengunjung yang dibuktikan dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang diperoleh sebesar 72.60 % dengan kriteria puas

Kata Kunci : *Objek Wisata Pantai Pasir Padi, Komponen Wisata, Persepsi Pengunjung.*