

ABSTRACT

Nglambor Beach in Gunung Kidul is one of the new beaches in Yogyakarta Province that is located in a remote area. All of this time, many people know that the beaches in Yogyakarta Province have characteristic of high waves, so that visitors cannot swim or do any activities on the sea and only enjoy the views from a distance. However, Nglambor Beach has two coral hills on the middle of the sea, and the hills that make the waves tame. Therefore, the Nglambor Beach is potential to be a tourist destination.

In this study, the perception of the visitors of Nglambor Beach on service quality dimensions that consist of Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness, and Empathy are measured and resulted in the satisfaction of the visitors. The data collected from 100 respondents of Nglambor Beach Gunung Kidul. Therefore, the result of this research found that the overall visitors feel satisfied with the service quality of Nglambor Beach. The higher the score indicates that the more satisfied the visitors. Yet, the low score of the result must gain attention to be improved in the future.

Keywords: Nglambor Beach, Perception, Satisfaction, Service Quality Dimensions

INTISARI

Pantai Nglambor di Gunung Kidul adalah salah satu pantai baru di Provinsi Yogyakarta yang terletak di daerah terpencil. Selama ini banyak orang mengetahui bahwa pantai-pantai di Provinsi ini terkenal dengan karakteristik memiliki ombak yang tinggi sehingga pengunjung tidak bisa berenang atau melakukan aktifitas-aktifitas lain di pantai dan hanya bisa menikmatinya dari kejauhan. Namun, Pantai Nglambor memiliki dua bukit karang ditengah laut yang membuat ombak ini menjadi jinak dan Pantai Nglambor menjadi destinasi wisata yang berpotensi.

Di penelitian ini, persepsi pengunjung Pantai Nglambor terhadap dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti fisik, reliabilitas, jaminan, kesigapan, dan empati, diukur dan menghasilkan kepuasan pengunjung. Data dikumpulkan dari 100 responden pengunjung Pantai Nglambor. Sehingga, hasil dari penelitian ini menemukan bahwa secara keseluruhan pengunjung pantai Nglambor merasa puas dengan kualitas jasa di Pantai Nglambor. Semakin tinggi skor yang didapatkan, semakin puas pengunjung. Namun, hasil skor yang rendah harus tetap diperhatikan untuk perbaikan kedepannya.

Kata Kunci: Pantai Nglambor, Persepsi, Kepuasan, Dimensi Kualitas Jasa