

ABSTRAK

Fahmi Dias Pahlevi. 190541100102. Program studi Psikologi. Kualitas Pelayanan Pengelola Wisata Religi di Makam Aer Mata Ebhu, Kabupaten Bangkalan. Program Studi Psikologi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya. Universitas Trunojoyo Madura. 2023.

Kabupaten Bangkalan terkenal tentang kearifan lokal masyarakat yang religius dan taat beragama (Islam), salah satu kepercayaan yang hingga saat ini masih dilakukan adalah ziarah. Karena itu beberapa makam tokoh masyarakat Bangkalan tidak sepi pengunjung berziarah. Hal tersebut terdapat di Makam Aer Mata Ebhu yang dikategorikan sebagai wisata religi dan wisata sejarah yang tak pernah sepi akan pengunjung.

Hal ini menimbulkan gairah bagi peneliti untuk mempunyai tujuan penelitian yakni mengetahui dan menjelaskan kualitas pelayanan pengelola wisata religi di Makam Aer Mata Ebhu, Kabupaten Bangkalan. metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Partisipan dalam penelitian berjumlah 3. metode pengumpulan data menggunakan wawancara semi terstruktur. analisis data menggunakan Stake. Tekni pemeriksaan keabsahan data menggunakan perpanjangan pengamatan dan meningkatkan ketekunan.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Makam Aer Mata Ebhu tergolong baik, dikarenakan dalam 5 dimensi kualitas pelayanan semua terpenuhi hanya saja dalam ada beberapa tema yang tidak dimunculkan seperti materi jasa yang berdaya tarik visual dan menginformasikan tentang kepastian jam kerja.

Kata Kunci: Makam Aer Mata Ebhu, Kualitas Pelayanan, Wisata Religi.

ABSTRACT

Fahmi Dias Pahlevi. 190541100102. Program studi Psikologi. Kualitas Pelayanan Pengelola Wisata Religi di Makam Aer Mata Ebhu, Kabupaten Bangkalan. Psychology Study Program. Faculty of Social and Cultural Sciences. Trunojoyo Madura University. 2023.

Bangkalan Regency is famous for the local wisdom of the people who are religious and devout (Islam), one of the beliefs that are still practiced today is a pilgrimage. Because of that, several graves of Bangkalan community leaders are not empty of pilgrimage visitors. This is found in the Aer Mata Ebhu Tomb which is categorized as a religious tourism and historical tourism which is never empty of visitors.

This has aroused the enthusiasm of researchers to have a research objective, namely to know and explain the quality of services for religious tourism managers at Aer Mata Ebhu Cemetery, Bangkalan Regency. the research method used is a case study. There were 3 participants in the study. Data collection methods used semi-structured interviews. data analysis using Stake. Data validity checking techniques use extended observations and increased persistence.

The results of the study can be concluded that the quality of service at the Aer Mata Ebhu Cemetery is quite good because, in the 5 dimensions of service quality all are fulfilled, it's just that there are several themes that do not appear, such as service material that has visual appeal and informs about the certainty of working hours.

Keywords: *Aer Mata Ebhu Tomb, Religious Tourism, Service Quality.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Signifikansi Penelitian.....	10
1.3 Fokus Penelitian	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 Kualitas Pelayanan	15
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	16
2.1.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.4 Dimensi & Atribut Kualitas Pelayanan	17
2.2 Pengelola	19
2.3 Makam Aer Mata Ebhu	19
2.4 Kerangka Konseptual	22
BAB III METODE PENELITIAN	25

3.1 Pendekatan Penelitian.....	25
3.2 Sumber Data	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data	28
3.4 Teknis Analisis Data	29
3.5 Keabsahan Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	34
4.1 Persiapan Penelitian	34
4.2 Pelaksanaan Penelitian	36
4.3 Gambaran Lokasi Penelitian	40
4.4 Data Pribadi Partisipan	41
4.5 Jadwal Penelitian	41
4.6 Deskripsi Hasil Wawancara	42
4.6.1 Deskripsi Hasil Wawancara Partisipan SA.....	42
4.6.2 Deskripsi Hasil Wawancara Partisipan SS	44
4.6.3 Deskripsi Hasil Wawancara Partisipan SBD	46
4.7 Analisis Hasil penelitian.....	47
4.7.1 Kualitas Pelayanan Partisipan I (SA).....	47
4.7.2 Kualitas Pelayanan Partisipan II (SS).....	58
4.7.3 Kualitas Pelayanan Partisipan III (SBD)	68
4.8 Hasil Tema Perbedaan Partisipan I, II & III.....	77
4.9 Kualitas Pelayanan Pengelola Wisata Religi di Makam Aer Mata Ebhu, Kabupaten Bangkalan.....	80
4.10 Keabsahan Data	82
BAB V PEMBAHASAN	85
5.1 Kualitas Pelayanan Pengelola Wisata Religi di Makam Aer Mata Ebhu....	85
5.1.1 Bukti Fisik (Tangibles)	86
5.1.2 Keandalan (<i>Realibility</i>)	87
5.1.3 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	88
5.1.4 Jaminan (<i>Assurance</i>).....	89
5.1.5 Empati (<i>Emphaty</i>)	90
5.2 Keterbatasan Penelitian	91
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	92

6.1 Kesimpulan.....	92
6.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA.....	95
Lampiran	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kementrian Pariwisata	2
Tabel 1.2 Badan Pusat Statistik Bangkalan.....	7
Tabel 4.1 Data Pribadi Partisipan I	41
Tabel 4.2 Data Pribadi Partisipan II.....	41
Tabel 4.3 Data Pribadi Partisipan III.....	41
Tabel 4.4 Jadwal Penelitian Partisipan.....	41
Tabel 4.5 Jadwal Proses Penelitian	42
Tabel 4.6 Hasil Tema Perbedaan Partisipan	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	25
Gambar 4.1 Kualitas Pelayanan Partisipan I (SA)	56
Gambar 4.2 Kualitas Pelayanan Partisipan II (SS)	65
Gambar 4.3 Kualitas Pelayanan Partisipan III (SBD).....	73
Gambar 4.4 Kualitas Pelayanan Pengelola Wisata Religi di Makam Aer Mata Ebhu, Kabupaten Bangkalan.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Guide Interview	92
Lampiran 2: Lembar Persetujuan Partisipan 1 (SA)	95
Lampiran 3: Lembar Persetujuan Partisipan 2 (SS).....	96
Lampiran 4: Lembar Persetujuan Partisipan 3 (SBD)	97
Lampiran 5: Transkrip Wawancara Partisipan 1 (SA)	98
Lampiran 6: Transkrip Wawancara Partisipan 2 (SS).....	110
Lampiran 7: Transkrip Wawancara Partisipan 3 (SBD).....	123
Lampiran 8: Analisis Transkrip Wawancara Partisipan 1 (SA)	135
Lampiran 9: Analisis Transkrip Wawancara Partisipan 2 (SS).....	147
Lampiran 10: Analisis Transkrip Wawancara Partisipan 3 (SBD)	156
Lampiran 11: Surat Perijinan Bakesbangpol Bangkalan	168