

ABSTRAK

Persepsi Wisatawa Terhadap Fasilitas Dan Kualitas Layanan Gunung Geger Sebagai Destinasi Wisata Syariah Di Bangkalan

Gunung Geger merupakan destinasi wisata alam dan religi yang memiliki potensi untuk dikembangkan sebagai wisata syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi wisatawan terhadap fasilitas dan kualitas layanan serta mengidentifikasi peluang dan tantangan pengembangan Gunung Geger sebagai destinasi wisata syariah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas layanan di Gunung Geger dinilai cukup baik oleh wisatawan. Fasilitas seperti area parkir, musholla, toilet, dan tempat istirahat telah tersedia, namun masih terdapat beberapa kekurangan seperti kondisi tangga yang rusak, kebersihan toilet yang belum optimal, serta kurangnya papan petunjuk arah. Pelayanan yang diberikan pengelola dinilai ramah dan responsif terhadap kebutuhan wisatawan.

Peluang pengembangan wisata syariah didukung oleh potensi wisata religi, lingkungan yang nyaman, dan dukungan masyarakat sekitar. Namun, masih terdapat tantangan berupa keterbatasan fasilitas berbasis syariah, minimnya promosi, dan keterbatasan sumber daya manusia. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan untuk mendukung pengembangan Gunung Geger sebagai destinasi wisata syariah yang berkelanjutan.

Kata kunci: persepsi wisatawan, fasilitas wisata, kualitas layanan, wisata syariah, Gunung Geger.

ABSTRACT

Tourist Perceptions of Facilities and Service Quality of Mount Geger as a Sharia Tourism Destination in Bangkalan

Mount Geger is a nature and religious tourism destination with the potential to be developed as a sharia tourism destination. This study aims to analyze tourists' perceptions of facilities and service quality and to identify opportunities and challenges in developing Mount Geger as a sharia tourism destination. The research employed a descriptive qualitative method using observation, interviews, and documentation techniques.

The findings indicate that the facilities and service quality at Mount Geger are generally perceived as adequate by tourists. Facilities such as parking areas, prayer rooms, toilets, and resting areas are available, although several shortcomings remain, including damaged stairs, inadequate toilet cleanliness, and limited directional signs. The services provided by the management are considered friendly and responsive.

The opportunities for sharia tourism development are supported by its religious tourism potential, comfortable environment, and community support. However, challenges include limited sharia-based facilities, lack of promotion, and limited human resources. Therefore, improvements in facilities and service quality are needed to support the sustainable development of Mount Geger as a sharia tourism destination.

Keywords: tourist perception, tourism facilities, service quality, sharia tourism, Mount Geger.