

ABSTRAK

Pantai Pangandaran memiliki keindahan pantai serta cagar alam dan memiliki flora dan fauna. Selain menawarkan keindahan alamnya, Pantai Pangandaran juga menyediakan beberapa fasilitas dan pelayanan serta beberapa objek tambahan. Fasilitas serta pelayanan yang disediakan tidak memenuhi kepuasan pengunjung, hal tersebut dilihat dari beberapa keluhan dari pengunjung. Oleh karena itu pihak Dinas Pariwisata dan Kebudayaan selaku pengelola objek wisata Pantai Pangandaran harus dapat memperbaiki serta meningkatkan pelayanan yang masih menjadi keluhan bagi pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola objek wisata Pantai Pangandaran menggunakan metode *Fuzzy-Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil pada penelitian kali ini dari 25 indikator dari studi literatur dan kuesioner pendahuluan memiliki nilai negatif dari perhitungan *gap* yang dilakukan, artinya pengunjung tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pengelola objek wisata Pantai Pangandaran. Karena keseluruhan indikator memiliki nilai negatif maka selanjutnya dilakukan analisis IPA untuk mengetahui indikator-indikator yang menjadi prioritas utama untuk dilakukannya perbaikan, indikator tersebut antara lain, kebersihan laut dan pantai, ketersediaan *money changer*, adanya koneksi internet yang luas dari berbagai *provider* di daerah wisata dan ketersediaan layanan bantuan medis dalam keadaan darurat.

Kata Kunci: Pariwisata, Kepuasan Pengunjung, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*.