

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan kasih karunia-Nya yang melimpah sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Peran Masyarakat Dan Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Wisatawan di Pantai Pulisan” ini.

Penelitian skripsi ini dibuat oleh peneliti sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan program Sarjana Pariwisata, Fakultas Pariwisata di Universita De La Salle Manado untuk memperoleh gelar S1 (Sarjana Pariwisata).

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti telah melalui perjalanan yang panjang dan penuh tantangan. Tetapi berkat kasih karunia Tuhan yang melimpah sehingga peneliti dapat melalui segala tantangan yang ada dalam penelitian skripsi ini. Peneliti juga menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini, peneliti begitu banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang terlibat. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, sebagai Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A., sebagai Dekan Fakultas Pariwisata sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I dan dosen Penguji I.
3. Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M. sebagai Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II.
4. Machiko N. Indriyanto, S.E.Par., M.Par., sebagai dosen pembimbing akademik yang telah membantu selama perkuliahan 8 semester.

5. Yelly Walansendow, S.E., S.ST.Par., M.Si. Dipl. Cidesco Sebagai dosen penguji II.
6. Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M. sebagai dosen penguji III.
7. Seluruh dosen dan staf di Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado yang telah memberikan tempat untuk belajar dan memerikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Kepada Orang Tua saya, Mama dan Papa yang selalu mendorong saya untuk melakukan yang terbaik. Cece sebagai kakak yang selalu mendukung saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Dan kepada oma yang menjadi sosok inspirasi terbesar dalam hidup saya untuk menggapai pendidikan yang terbaik.
9. Kepada sahabat dan teman-teman saya yang menjadi salah satu penyemangat saya mengerjakan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti mengakui bahwa skripsi ini belum sempurna karena adanya keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, setiap saran dan kritikan dari semua pihak diharapkan dapat menjadikan skripsi ini lebih baik lagi. Dengan segala kerendahan hati, peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan peneliti sebelumnya.

LEMBARAN PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Katolik De La Salle Manado maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan Tim Komisi Pembimbing dan Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasi orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Katolik De La Salle Manado.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran yang telah diperoleh karena karya tulis ini, saya bersedia untuk menerima sanksi akademik serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan aturan yang berlaku di Universitas Katolik De La Salle Manado.

Manado, 31 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan



Yessy Anastasia Ludong

19071004

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBARAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBARAN PERNYATAAN	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Batasan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Secara Teoritis.....	6
1.5.2 Secara Praktis	6

BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pariwisata	8
2.1.2 Sumber Daya Manusia (SDM).....	9
2.1.3 Masyarakat	10
2.1.4 Pemerintah.....	13
2.1.5 Kualitas	18
2.1.6 Kualitas Pelayanan	19
2.2 Peneliti Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran	23
BAB III.....	25
METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Metode Penelitian.....	25
3.2 Objek Penelitian	26
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	26
3.2.2 Waktu Penelitian	26
3.3 Populasi Dan Sampel.....	26
3.3.1 Populasi	26
3.3.2 Sampel.....	27
3.4 Metode Pengumpulan Data	28

3.5 Analisis Data	31
BAB IV	34
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Peran Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualiatas Pelayanan Terhadap Wisatawan di Pantai Pulisan	34
4.1.1. Standar Pelayanan Masyarakat Yang Mempunyai Usaha Dagang di Pantai Pulisan.....	34
4.1.2. Keterlibatan Masyarakat Yang Mempunyai Usaha Dagang di Pantai Pulisan Dalam Rapat.....	34
4.1.3. Kontribusi Masyarakat Yang Mempunyai Usaha Dagang Di Pantai Pulisan Dalam Pengembangan Kualitas Pelayanan.....	35
4.1.4. Partisipasi Masyarakat Yang Mempunyai Usaha Dagang di Pantai Pulisan Dalam Kegiatan Pelatihan.....	35
4.2. Peran Pemerintah Desa dan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Wisatawan di Pantai Pulisan	38
4.2.1. Standar Pelayanan Yang Ditetapkan Oleh Pemeritah Desa Kepada Masyarakat Yang Mempunyai Usaha Dagang Di Pantai Pulisan Kepada Wisatawan.....	39
4.2.2. Keikutsertaan Masyarakat Yang Mempunyai Usaha Dagang Dalam Rapat Yang Diadakan Oleh Pemerintah Desa	39
4.2.3. Kegiatan Pelatihan Yang Akan Diadakan Oleh Pemerintah Desa Untuk Masyarakat Yang Mempunyai Usaha Dagang	40

4.2.4. Kegiatan Pelatihan Yang Sudah Dilaksanakan Oleh Pemerintah Desa Kepada Masyarakat Yang Mempunyai Usaha Dagang	41
4.2.5. Kegiatan Pelatihan Yang Belum Dilaksanakan Oleh Pemerintah Desa Untuk Masyarakat Yang Mempunyai Usaha Dagang di Pantai Pulisan	41
4.2.6. Faktor Penyebab Pemerintah Mengikutsertakan Masyarakat Yang Mempunyai Usaha Dagang di Pantai Pulisan.....	42
4.2.7. Organisasi Yang Dibentuk Pemerintah Untuk Mengawasi Kegiatan Di Pantai Pulisan.....	43
BAB V.....	49
KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR BAGAN

2.3 Kerangka Pemikiran	24
------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A DAFTAR PERTANYAAN DAN DATA INFORMAN

LAMPIRAN B PERMINTAAN DATA DAN BERITA ACARA

LAMPIRAN C DOKUMENTASI

