Jurnal El Rayyan : Jurnal Perbankan Syariah
Volume 5, Nomor 1, April 2026, 127 - 137
E-ISSN: 2829-2642
https://jurnal.insan.ac.id/index.php/jer

Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung di Taman Wisata Syariah Pamah Simelir Kecamatan Sei Bingai

Odi Gunawanta Sembiring[1] ; **Hendra**[2*]

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di Taman Wisata Syariah Pamah Simelir Kecamatan Sei Bingai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai persepsi dan pengalaman pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari pengunjung dan pihak pengelola. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum sudah cukup baik, terutama pada aspek keramahan, kesopanan, dan penerapan nilai-nilai syariah dalam pelayanan. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan seperti fasilitas yang belum memadai, kebersihan yang perlu ditingkatkan, serta daya tanggap petugas yang belum optimal. Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, aspek bukti fisik dan daya tanggap menjadi faktor yang paling banyak memengaruhi kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan agar dapat menciptakan pengalaman wisata yang lebih baik serta meningkatkan minat kunjungan di masa mendatang.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung, wisata syariah, pelayanan wisata, pengalaman pengunjung*

Abstract

This study aims to analyze service quality in improving visitor satisfaction at Pamah Simelir Sharia Tourism Park, Sei Bingai District. This research uses a qualitative approach with a descriptive research type to gain an in-depth understanding of visitors' perceptions and experiences regarding the services provided. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving visitors and management as informants. The results show that overall service quality is fairly good, especially in terms of friendliness, politeness, and the implementation of Islamic values in service delivery. However, several shortcomings were

[1] Institut Syekh Abdul Halim Hasan Binjai, Odigunawanta@gmail.com
[2] Institut Syekh Abdul Halim Hasan Binjai, hendra@insan.ac.id

Jurnal El Rayyan : Jurnal Perbankan Syariah
Volume 5, Nomor 1, April 2026, 127 - 137
E-ISSN: 2829-2642
https://jurnal.insan.ac.id/index.php/jer

identified, such as inadequate facilities, the need for improved cleanliness, and suboptimal staff responsiveness. Based on service quality dimensions, tangible aspects and responsiveness are the most influential factors affecting visitor satisfaction. Visitor satisfaction is determined by the alignment between expectations and the services received. The better the service quality provided, the higher the level of visitor satisfaction. Therefore, continuous efforts to improve service quality are necessary to create a better tourism experience and increase future visitor interest.

Keywords: *service quality, visitor satisfaction, sharia tourism, tourism services, visitor experience*

A. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam meningkatkan perekonomian daerah, khususnya melalui pengembangan destinasi wisata berbasis kearifan lokal dan nilai-nilai religius. Salah satu bentuk pengembangan tersebut adalah wisata syariah yang mengedepankan prinsip-prinsip Islam dalam pelayanan dan pengelolaannya. Taman Wisata Syariah Pamah Simelir di Kecamatan Sei Bingai menjadi salah satu destinasi yang menawarkan konsep wisata berbasis syariah dengan daya tarik alam yang asri serta nuansa religius yang kental. Kehadiran tempat wisata ini diharapkan mampu memberikan pengalaman yang berbeda bagi pengunjung, tidak hanya dari segi rekreasi tetapi juga kenyamanan spiritual. Namun, keberhasilan suatu destinasi wisata tidak hanya ditentukan oleh konsep yang diusung, melainkan juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial dalam menciptakan kepuasan pengunjung dan keberlanjutan destinasi wisata tersebut.

Kualitas pelayanan dalam industri pariwisata mencakup berbagai aspek seperti keramahan petugas, kecepatan pelayanan, kebersihan lingkungan, fasilitas yang memadai, serta kesesuaian layanan dengan prinsip syariah yang diterapkan. Pengunjung yang datang memiliki harapan tertentu terhadap layanan yang mereka terima, dan tingkat kepuasan mereka sangat bergantung pada sejauh mana harapan tersebut terpenuhi. Dalam konteks wisata syariah, pelayanan yang diberikan tidak hanya bersifat umum, tetapi juga harus mencerminkan nilai-nilai Islami seperti kesopanan, kejujuran, dan kenyamanan beribadah. Apabila kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan pengunjung, maka hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak pada penurunan minat kunjungan. Dengan demikian, penting bagi pengelola untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dipersepsikan oleh pengunjung serta bagaimana hal tersebut memengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Taman Wisata Syariah Pamah Simelir sebagai destinasi wisata yang berkembang tentunya menghadapi berbagai tantangan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan fenomena yang sering terjadi di lapangan, masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya fasilitas pendukung, keterbatasan sumber daya manusia, serta belum optimalnya penerapan standar pelayanan berbasis syariah. Selain itu, adanya perbedaan persepsi antara pengelola dan pengunjung mengenai kualitas pelayanan juga dapat menjadi hambatan dalam menciptakan kepuasan yang maksimal. Kondisi

Jurnal El Rayyan : Jurnal Perbankan Syariah
Volume 5, Nomor 1, April 2026, 127 - 137
E-ISSN: 2829-2642
https://jurnal.insan.ac.id/index.php/jer

ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan pengunjung dengan pelayanan yang diberikan. Jika tidak segera diatasi, permasalahan tersebut dapat berdampak negatif terhadap citra destinasi wisata serta menurunkan jumlah kunjungan di masa mendatang.

Masalah utama yang perlu ditegaskan dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan di Taman Wisata Syariah Pamah Simelir belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan pengunjung secara konsisten. Beberapa pengunjung mungkin merasakan ketidakpuasan terhadap aspek tertentu seperti kebersihan fasilitas, ketersediaan sarana ibadah, atau responsivitas petugas. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara standar pelayanan yang diharapkan dengan realitas yang terjadi di lapangan. Permasalahan ini menjadi penting untuk dikaji lebih mendalam karena kepuasan pengunjung merupakan faktor utama dalam menentukan keberhasilan suatu destinasi wisata. Tanpa adanya kepuasan, pengunjung cenderung tidak akan kembali dan bahkan dapat memberikan penilaian negatif kepada calon pengunjung lainnya.

Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk memahami secara mendalam pengalaman, persepsi, dan penilaian pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi yang lebih komprehensif mengenai aspek-aspek pelayanan yang dianggap penting oleh pengunjung serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mereka. Selain itu, pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi berbagai permasalahan yang mungkin tidak terlihat secara kuantitatif. Dengan memahami sudut pandang pengunjung, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi pelayanan yang ada serta menjadi dasar dalam upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di Taman Wisata Syariah Pamah Simelir Kecamatan Sei Bingai. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis, khususnya dalam pengembangan wisata syariah yang berorientasi pada kepuasan pengunjung. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan harapan pengunjung. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung dalam konteks wisata syariah.

B. KAJIAN TEORI

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan kepuasan kepada konsumennya, termasuk dalam sektor pariwisata. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan layanan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengunjung. Dalam konteks wisata, kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti fasilitas, sikap petugas, kecepatan layanan, serta kenyamanan lingkungan. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kesan positif kepada pengunjung sehingga mereka merasa dihargai dan diperhatikan. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menimbulkan

ketidakpuasan yang berdampak pada citra destinasi wisata. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus menjadi fokus utama bagi pengelola wisata agar mampu menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pengunjung serta meningkatkan daya saing destinasi tersebut.

Dalam industri pariwisata, kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari proses pelayanan yang diberikan kepada pengunjung. Setiap interaksi antara petugas dan pengunjung menjadi bagian penting dalam membentuk persepsi terhadap kualitas layanan. Pengunjung cenderung menilai pelayanan berdasarkan pengalaman langsung yang mereka rasakan selama berada di lokasi wisata. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan harus dilakukan secara konsisten dan profesional. Selain itu, kualitas pelayanan juga bersifat dinamis karena harapan pengunjung dapat berubah seiring waktu. Oleh karena itu, pengelola wisata perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan agar tetap sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengunjung.

Kualitas pelayanan juga berkaitan erat dengan kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan layanan yang optimal. Petugas yang memiliki keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan. Dalam wisata syariah, kualitas pelayanan tidak hanya berorientasi pada kepuasan secara umum, tetapi juga harus memperhatikan nilai-nilai Islami seperti kesopanan, kejujuran, dan keramahan. Hal ini menjadi pembeda antara wisata syariah dengan wisata konvensional. Oleh karena itu, penting bagi pengelola untuk memberikan pelatihan kepada petugas agar mampu memahami dan menerapkan standar pelayanan yang sesuai dengan konsep syariah.

Selain sumber daya manusia, fasilitas juga menjadi bagian penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Fasilitas yang lengkap, bersih, dan terawat akan meningkatkan kenyamanan pengunjung selama berwisata. Dalam konteks wisata syariah, fasilitas seperti tempat ibadah, area yang bersih, serta lingkungan yang tertib menjadi hal yang sangat penting. Ketersediaan fasilitas yang memadai akan memberikan kemudahan bagi pengunjung dalam melakukan berbagai aktivitas selama berada di lokasi wisata. Oleh karena itu, pengelola perlu memastikan bahwa seluruh fasilitas dalam kondisi baik dan dapat digunakan dengan optimal oleh pengunjung.

Dimensi kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Bukti fisik berkaitan dengan kondisi lingkungan dan fasilitas yang tersedia. Keandalan menunjukkan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan konsisten. Daya tanggap mencerminkan kesigapan petugas dalam membantu pengunjung. Jaminan berkaitan dengan rasa aman dan kepercayaan yang diberikan kepada pengunjung. Sedangkan empati menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pengunjung. Kelima dimensi ini saling berkaitan dan menjadi dasar dalam menilai kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan elemen penting yang harus diperhatikan dalam pengelolaan destinasi wisata. Pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengunjung dan keberlangsungan usaha wisata. Dalam konteks Taman Wisata Syariah Pamah Simelir, kualitas pelayanan yang optimal diharapkan mampu menciptakan pengalaman wisata yang menyenangkan serta meningkatkan jumlah kunjungan. Oleh karena itu, pengelola perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui

Jurnal El Rayyan : Jurnal Perbankan Syariah
Volume 5, Nomor 1, April 2026, 127 - 137
E-ISSN: 2829-2642
https://jurnal.insan.ac.id/index.php/jer

perbaikan fasilitas, peningkatan kompetensi petugas, serta penerapan nilai-nilai syariah dalam setiap aspek pelayanan.

2. Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pengunjung merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu destinasi wisata. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang diterima. Dalam konteks pariwisata, kepuasan pengunjung sangat penting karena berkaitan langsung dengan loyalitas dan keinginan untuk berkunjung kembali. Pengunjung yang merasa puas akan cenderung memiliki kesan positif terhadap suatu tempat wisata dan bersedia merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, pengunjung yang tidak puas dapat memberikan penilaian negatif yang berdampak pada citra destinasi wisata tersebut. Oleh karena itu, kepuasan pengunjung harus menjadi perhatian utama bagi pengelola wisata.

Kepuasan pengunjung tidak hanya ditentukan oleh satu faktor, tetapi merupakan hasil dari berbagai pengalaman yang diperoleh selama berwisata. Pengalaman tersebut meliputi kualitas pelayanan, kondisi fasilitas, suasana lingkungan, serta interaksi dengan petugas. Setiap pengalaman yang dirasakan oleh pengunjung akan memengaruhi penilaian mereka terhadap tempat wisata. Jika pengalaman yang diperoleh sesuai atau melebihi harapan, maka pengunjung akan merasa puas. Namun, jika pengalaman tersebut tidak sesuai dengan harapan, maka pengunjung akan merasa kecewa. Oleh karena itu, penting bagi pengelola untuk memahami kebutuhan dan harapan pengunjung agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai.

Dalam wisata syariah, kepuasan pengunjung juga dipengaruhi oleh kesesuaian pelayanan dengan nilai-nilai Islam. Pengunjung akan merasa lebih nyaman apabila lingkungan wisata bersih, tertib, serta menyediakan fasilitas yang mendukung kegiatan ibadah. Selain itu, sikap petugas yang ramah, sopan, dan jujur juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung dalam wisata syariah tidak hanya bersifat fisik, tetapi juga mencakup aspek emosional dan spiritual. Oleh karena itu, pengelola perlu memperhatikan aspek-aspek tersebut dalam memberikan pelayanan.

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung antara lain kualitas pelayanan, kualitas fasilitas, harga, serta suasana lingkungan. Kualitas pelayanan menjadi faktor utama karena berhubungan langsung dengan pengalaman pengunjung. Fasilitas yang lengkap dan nyaman akan mendukung aktivitas wisata. Harga yang sesuai dengan manfaat yang diperoleh juga akan meningkatkan kepuasan. Selain itu, suasana lingkungan yang aman, bersih, dan indah akan memberikan kenyamanan bagi pengunjung. Semua faktor tersebut saling berkaitan dan harus diperhatikan secara menyeluruh oleh pengelola wisata.

Kepuasan pengunjung memiliki dampak yang sangat besar terhadap keberlangsungan suatu destinasi wisata. Pengunjung yang puas akan cenderung kembali berkunjung dan menjadi pelanggan tetap. Selain itu, mereka juga dapat menjadi media promosi melalui rekomendasi kepada orang lain. Hal ini akan meningkatkan jumlah kunjungan dan pendapatan bagi pengelola wisata. Sebaliknya, jika pengunjung merasa tidak puas, maka mereka tidak akan kembali

dan bahkan dapat menyebarkan informasi negatif yang merugikan. Oleh karena itu, menjaga kepuasan pengunjung menjadi hal yang sangat penting.

Dengan demikian, kepuasan pengunjung merupakan hasil dari keseluruhan pengalaman yang diperoleh selama berwisata. Dalam konteks Taman Wisata Syariah Pamah Simelir, kepuasan pengunjung sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Jika pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengunjung, maka tingkat kepuasan akan meningkat. Oleh karena itu, pengelola perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas agar dapat menciptakan pengalaman wisata yang positif dan berkesan bagi setiap pengunjung.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di Taman Wisata Syariah Pamah Simelir Kecamatan Sei Bingai. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali informasi secara lebih mendalam terkait pengalaman, persepsi, dan pandangan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini berfokus pada bagaimana kualitas pelayanan diterapkan serta bagaimana pengunjung merasakan dan menilai pelayanan tersebut. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh data yang bersifat holistik dan kontekstual sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan melalui teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini meliputi pengunjung dan pihak pengelola Taman Wisata Syariah Pamah Simelir yang dianggap mengetahui dan memahami kondisi pelayanan yang ada. Teknik pengambilan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu memilih informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan dokumen terkait yang mendukung penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan secara sistematis agar data yang diperoleh valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan cara memilih dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif agar mudah dipahami. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil analisis data yang telah diperoleh. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, baik triangulasi sumber maupun triangulasi metode. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung di Taman Wisata Syariah Pamah Simelir Kecamatan Sei Bingai.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Taman Wisata Syariah Pamah Simelir Kecamatan Sei Bingai, diperoleh data bahwa kualitas pelayanan

yang diberikan kepada pengunjung menunjukkan kondisi yang cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini diketahui dari hasil wawancara dengan beberapa pengunjung yang menyatakan bahwa pelayanan petugas sudah ramah, sopan, dan mencerminkan nilai-nilai syariah. Pengunjung juga merasa nyaman dengan suasana lingkungan yang alami dan religius. Namun demikian, masih terdapat beberapa keluhan terkait fasilitas yang kurang memadai, seperti kebersihan toilet, keterbatasan tempat duduk, serta kurangnya penunjuk arah di area wisata.

Dari aspek bukti fisik (tangibles), hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi lingkungan wisata tergolong cukup bersih dan tertata, namun masih terdapat beberapa fasilitas yang kurang terawat. Beberapa pengunjung mengungkapkan bahwa fasilitas seperti toilet dan tempat istirahat perlu ditingkatkan kebersihan dan kenyamanannya. Selain itu, ketersediaan fasilitas ibadah seperti mushola dinilai belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengunjung, terutama pada saat jumlah pengunjung meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa aspek fisik masih perlu mendapat perhatian lebih dari pihak pengelola.

Pada aspek keandalan (reliability), hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas sudah cukup mampu memberikan pelayanan sesuai dengan tugasnya. Informasi yang diberikan kepada pengunjung umumnya jelas dan dapat dipahami. Namun, terdapat beberapa kondisi di mana pelayanan belum berjalan secara konsisten, terutama pada saat kondisi ramai. Hal ini menyebabkan adanya perbedaan pengalaman pelayanan yang dirasakan oleh pengunjung. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan konsistensi dalam memberikan pelayanan agar semua pengunjung mendapatkan pengalaman yang sama.

Selanjutnya, pada aspek daya tanggap (responsiveness), hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian petugas sudah cukup tanggap dalam membantu pengunjung. Namun, masih terdapat beberapa keluhan terkait lambatnya respons petugas, terutama ketika pengunjung membutuhkan bantuan dalam jumlah banyak. Kondisi ini menunjukkan bahwa jumlah petugas atau kesiapan dalam menghadapi lonjakan pengunjung masih perlu ditingkatkan. Respons yang cepat dan tepat sangat penting dalam menciptakan kenyamanan bagi pengunjung selama berwisata.

Pada aspek jaminan (assurance), hasil penelitian menunjukkan bahwa pengunjung merasa cukup aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Sikap petugas yang sopan serta lingkungan yang relatif aman memberikan rasa nyaman bagi pengunjung. Selain itu, penerapan nilai-nilai syariah seperti kesopanan dan kebersihan juga menjadi nilai tambah yang dirasakan oleh pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa aspek jaminan sudah cukup baik dan perlu dipertahankan serta ditingkatkan.

Terakhir, pada aspek empati (empathy), hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas sudah menunjukkan sikap ramah dan sopan kepada pengunjung. Namun, perhatian secara personal terhadap kebutuhan masing-masing pengunjung masih belum maksimal. Beberapa pengunjung merasa bahwa pelayanan yang diberikan masih bersifat umum dan belum sepenuhnya memahami kebutuhan individu. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam memberikan perhatian yang lebih personal agar pengunjung merasa lebih dihargai dan diperhatikan selama berkunjung.

2. Pembahsan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan di Taman Wisata Syariah Pamah Simelir Kecamatan Sei Bingai memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk kepuasan pengunjung. Secara umum, pelayanan yang diberikan sudah menunjukkan nilai-nilai positif seperti keramahan, kesopanan, dan suasana religius yang sesuai dengan konsep wisata syariah. Hal ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa pelayanan yang baik dapat memberikan pengalaman positif bagi pengunjung. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengunjung. Kesenjangan antara harapan dan kenyataan ini menjadi indikator bahwa perlu adanya perbaikan dalam beberapa aspek pelayanan.

Pada dimensi bukti fisik (tangibles), kondisi fasilitas yang belum sepenuhnya optimal menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung. Teori menyatakan bahwa fasilitas yang bersih, lengkap, dan nyaman merupakan bagian penting dari kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa masih terdapat fasilitas seperti toilet dan tempat istirahat yang kurang terawat. Hal ini dapat mengurangi kenyamanan pengunjung selama berwisata. Oleh karena itu, pengelola perlu meningkatkan kualitas fasilitas fisik agar sesuai dengan harapan pengunjung dan mampu menciptakan pengalaman wisata yang lebih baik.

Pada dimensi keandalan (reliability), pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, namun belum sepenuhnya konsisten. Dalam teori kualitas pelayanan, keandalan menekankan pada kemampuan memberikan layanan yang akurat dan konsisten. Ketidakkonsistenan pelayanan, terutama saat kondisi ramai, menunjukkan bahwa sistem pelayanan belum berjalan secara optimal. Hal ini dapat menyebabkan perbedaan pengalaman yang dirasakan oleh pengunjung. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sistem manajemen pelayanan agar pelayanan yang diberikan tetap konsisten dalam berbagai kondisi.

Selanjutnya, pada dimensi daya tanggap (responsiveness), hasil penelitian menunjukkan bahwa respons petugas masih perlu ditingkatkan. Teori menyatakan bahwa daya tanggap merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Lambatnya respons petugas dalam beberapa situasi menunjukkan bahwa jumlah tenaga kerja atau kesiapan petugas masih kurang. Hal ini dapat berdampak pada kenyamanan pengunjung, terutama saat jumlah pengunjung meningkat. Oleh karena itu, pengelola perlu meningkatkan kesiapan dan jumlah petugas agar mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif.

Pada dimensi jaminan (assurance), hasil penelitian menunjukkan bahwa pengunjung merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa jaminan mencakup rasa aman dan kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam konteks wisata syariah, nilai-nilai seperti kesopanan dan etika menjadi faktor penting dalam menciptakan rasa nyaman. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek jaminan sudah berjalan dengan baik dan menjadi salah satu kekuatan dari Taman Wisata Syariah Pamah Simelir yang perlu dipertahankan.

Pada dimensi empati (empathy), hasil penelitian menunjukkan bahwa perhatian terhadap pengunjung masih belum maksimal. Teori menyatakan bahwa empati merupakan kemampuan untuk memahami dan memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan. Pelayanan yang masih bersifat umum menunjukkan bahwa pengelola belum sepenuhnya memahami kebutuhan individu pengunjung. Hal ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan secara keseluruhan.

Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam memberikan pelayanan yang lebih personal dan berorientasi pada kebutuhan pengunjung.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pengunjung. Jika kualitas pelayanan ditingkatkan, maka kepuasan pengunjung juga akan meningkat. Dalam konteks wisata syariah, pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari aspek teknis, tetapi juga dari penerapan nilai-nilai Islami. Oleh karena itu, pengelola perlu melakukan perbaikan secara menyeluruh agar mampu memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan harapan pengunjung.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Taman Wisata Syariah Pamah Simelir Kecamatan Sei Bingai secara umum sudah tergolong cukup baik, terutama dalam aspek keramahan, kesopanan petugas, serta suasana lingkungan yang religius dan nyaman. Hal ini menunjukkan bahwa pengelola telah berupaya menerapkan nilai-nilai syariah dalam pelayanan yang diberikan. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti fasilitas fisik yang belum memadai, kurangnya konsistensi pelayanan, serta daya tanggap petugas yang belum optimal dalam melayani pengunjung, terutama pada saat jumlah pengunjung meningkat.

Selain itu, kualitas pelayanan terbukti memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Pengunjung yang mendapatkan pelayanan yang baik cenderung merasa puas, nyaman, dan memiliki keinginan untuk berkunjung kembali. Sebaliknya, kekurangan dalam pelayanan dapat menurunkan tingkat kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, pengelola perlu melakukan perbaikan secara berkelanjutan, baik dari segi fasilitas, sumber daya manusia, maupun penerapan nilai-nilai syariah dalam pelayanan, agar mampu memberikan pengalaman wisata yang lebih optimal dan meningkatkan kepuasan pengunjung secara keseluruhan.

F. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan kepada pengelola Taman Wisata Syariah Pamah Simelir Kecamatan Sei Bingai untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, terutama pada aspek fasilitas fisik seperti kebersihan toilet, ketersediaan tempat istirahat, dan sarana ibadah agar lebih memadai. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan jumlah dan kompetensi petugas melalui pelatihan pelayanan yang profesional dan berbasis nilai-nilai syariah, sehingga mampu memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan ramah kepada pengunjung. Pengelola juga diharapkan lebih memperhatikan kebutuhan pengunjung secara personal serta melakukan evaluasi secara berkala berdasarkan masukan pengunjung. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan sehingga mampu menciptakan kepuasan pengunjung dan meningkatkan daya tarik serta keberlanjutan destinasi wisata tersebut.

G. DAFTAR PUSTAKA

Amir, A., & Aluf, W. Al. (2023). Strategi Manajemen Pemasaran Islami dalam Peningkatan Penjualan. *Jurnal Al-Idarah*.

Anami, R. (2022). Strategi Pemasaran Islami Industri Rumahan Kerupuk Hj . Fatmina di Desa Moncek Tengah Lenteng Sumenep. *Jurnal Ilmiah Perikanan Dan Kelautan*.

Anastasia, M., & Oktafia, R. (2021). STRATEGI PEMASARAN SYARIAH DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING UMKM KERUPUK DESA TLASIH TULANGAN SIDOARJO. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*. https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(2).7773

Enceng, E. I. S., Deni, D. K. K. F., Gini, G. G., Ujang, U. B., Kiki, K. R. A., & Saep, S. S. (2025). Strategi Pemasaran Islami Yang Mengintegrasikan Etika Dan Teknologi Dalam Mendukung Keberlanjutan Bisnis. *An Nuqud Journal of Islamic Economics*.

Fitria Ramadhani Hafid, Masse, R. A., & Sofyan, S. (2023). Strategi Pemasaran Islami Terhadap Peningkatan Usaha Kripik Pisang Bunkey Makassar. *At Tawazun Jurnal Ekonomi Islam*. https://doi.org/10.24252/attawazun.v3i1.32904

Hartati, T., Sucipto, I., & Sutrisno, B. (2023). Strategi Pemasaran Islami Dalam Meningkatkan Penjualan Produk Vegetables al-Muhajirin Farm. *JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah)*. https://doi.org/10.37726/jammiah.v3i1.488

Ilham, I., Muhajirin, M., & Purnama, I. (2024). Analisis Strategi Pemasaran dan Komunikasi Dalam Meningkatkan Daya Beli (Studi Kasus Pada Kedai Kopi Sanawa). *JUEB : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*. https://doi.org/10.57218/jueb.v3i3.1157

Masripah, I., & Nurochani, N. (2021). Strategi Pemasaran Islami Terhadap Tingkat Penjualan Busana Muslim Di Toko Hijab Bilqis Ciamis. *Jurnal Ekonomi Rabbani*. https://doi.org/10.53566/jer.v1i1.15

Mohamad Lukmanul Hakim. (2023). Karakteristik Pemasaran Syariah pada Omah Jahit Arfah Surabaya. *Dinar : Jurnal Prodi Ekonomi Syariah*. https://doi.org/10.61088/dinar.v6i2.556

Nurdin, M. (2021). Pengaruh Strategi Pemasaran Islami Terhadap Keputusan Pembelian Thrifting di Instagram pada Masyarakat Surabaya. *Nomicpedia: Journal of Economics and Business Innovation*.

Oktapiya, K., Jalaludin, J., & Kurnia, A. D. (2024). Strategi Pemasaran Islami Produk Boneka Home Industri di Kampung Baru Desa Cikampek Utara Kecamatan Kotabaru Karawang. *JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah)*.

Permani Suci, A. D. (2025). Mengembangkan Strategi Pemasaran Halal yang Inovatif dan Berkelanjuan Melalui Peran Generasi Muda Di Era Digital. *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen Dan Ekonomi*. https://doi.org/10.71417/j-sime.v1i4.440

Putra, S., Tuerah, P., Mesra, R., Sukwika, T., Sarman, F., Nir, nuzulul arifin, Nuruzzaman, M., Susmita, N., Nilawati, Sari, mike nurmalia, Ladjin, N., Mulyapradana, A., Sinaga, enny keristiana, & Akbar, jakub saddam. (2023). METODE PENELITIAN KUANTITATIF : teori dan panduan praktis analisis data kuantitatif. In *Metode Penelitian Kualitatif*.

Saleh, M., Kamaruzzaman, K., & Desky, H. (2022). Pengembangan Wisata Islami: Strategi Pemasaran Wisata Halal di Bumi Syariah. *Owner*. https://doi.org/10.33395/owner.v6i2.767

Sandiar, L., Suprapto, H. A., Nurisman, H., & Julianti, D. T. (2024). Strategi Pemasaran Ritel Untuk Meningkatkan Daya Beli Pelanggan (Studi Kasus

Toko di Kabupaten Bekasi). *Warta Dharmawangsa*. https://doi.org/10.46576/wdw.v18i2.4516

Sari, E. A. P. (2022). Peran Fintech Syariah dalam Ekonomi Islam di Indonesia. *Prosiding National Seminar on Accounting, Finance and Economics (NSAFE)*.

Segati, A., & Azzahra, S. (2023). EFEKTIVITAS STRATEGI PEMASARAN ONLINE DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (STUDI KASUS PADA KURSUS MENJAHIT LUTHFIAH). *JEI : Jurnal Ekonomi Islam*. https://doi.org/10.56184/jeijournal.v1i2.303

Setyorini, D. (2024). Strategi Pemasaran Melalui Media Sosial dalam Meningkatkan Daya Beli Pelanggan pada Platform E-commerce di Kota Medan. *Jurnal Penelitian Inovatif*. https://doi.org/10.54082/jupin.266

Sugiyono, D. (2021). Metode penelitian kuatintatif , kualitatif dan R & D / Sugiyono. In *Bandung: Alfabeta*.