

ABSTRAK

Skripsi ini disusun oleh Cindy Sartika dengan NIM 3722147 merupakan salah satu mahasiswa dari program studi Manajemen Bisnis Syariah dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi yang berjudul **“ANALISIS STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI TABEK MANDI SIKABU KECAMATAN IV KOTO KABUPATEN AGAM PERSPEKTIF BISNIS SYARIAH”**.

Adapun yang melatarbelakangi penelitian ini adanya beberapa kendala dalam pelayanan di Tabek Mandi Sikabu Kecamatan IV Koto Kabupaten agam seperti aspek keselamatan dan keamanan pengunjung, keterbatasan fasilitas, dan kebersihan yang belum optimal.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pengelola, karyawan, dan pengunjung Tabek Mandi Sikabu. Analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Dan menggunakan analisis SWOT sebagai alat perumusan strategi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Tabek Mandi Sikabu Kecamatan IV Koto Kabupaten Agam adalah dengan strategi SO (*strength-opportunity*) dengan memaksimalkan kekuatan internal untuk memanfaatkan peluang eksternal. Penilaian kualitas pelayanan dilakukan menggunakan model SERVQUAL yang mencakup dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dari perspektif bisnis syariah, pelayanan di Tabek Mandi Sikabu belum menggunakan konsep bisnis syariah dalam pengelolaan wisatanya. Namun beberapa praktik di lapangan telah mencerminkan nilai-nilai yang sejalan dengan konsep bisnis syariah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Tabek Mandi Sikabu, Bisnis Syariah.