

## ABSTRAK

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Museum NTB Kota Mataram

Museum NTB Kota Mataram, merupakan salah satu atraksi wisata berbasis pendidikan dan sejarah yang banyak dikunjungi pelajar dan dapat dikategorikan sebagai wisatawan edukasi. Sebagai edukasi wisata, Museum NTB harus mampu memberikan pelayanan yang baik untuk mencapai kepuasan wisatawannya. Tujuan studi ini adalah untuk mengeksplorasi pengaruh kualitas pelayanan pramuwisata terhadap kepuasan wisatawan yang diberikan Museum NTB. Lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan meliputi tangible, emphaty, reliability, responsiveness, dan assurance ditanyakan kepada 100 orang responden menggunakan kuesioner di Museum NTB. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reliability merupakan dimensi dengan nilai tertinggi pada kualitas pelayanan dan emphaty menghasilkan nilai terendah pada studi ini. Secara keseluruhan, wisatawan memberikan impresi pengaruh kualitas pelayanan pramuwisata terhadap kepuasan wisatawan di Museum NTB pada tingkat sangat puas.

**Kata Kunci:** museum ntb, kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan

## **ABSTRACT**

### ***THE EFFECT OF THE QUALITY OF TOUR GUIDE SERVICE ON TOURIST SATISFACTION AT THE NTB MUSEUM, MATARAM CITY***

*The Mataram City NTB Museum, is one of the educational and historical-based tourist attractions that is visited by many students and can be categorized as educational tourists. As tourism education, the NTB Museum must be able to provide good service to achieve tourist satisfaction. The purpose of this study was to explore the effect of the service quality of the tour guide on tourist satisfaction provided by the NTB Museum. Five dimensions of service quality used include tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance were asked to 100 respondents using a questionnaire at the NTB Museum. The results show that reliability is the dimension with the highest score on service quality and empathy produces the lowest score in this study. Overall, tourists give the impression of the influence of the quality of tour guide service on tourist satisfaction at the NTB Museum at a very satisfied level.*

**Key Word:** *museum ntb, service quality, tourist satisfaction*