

ABSTRAK

PENINGKATAN KUALITAS PRAMUWISATA PADA KOTASI 07 *TOUR & TRAVEL* DI LOMBOK NUSA TENGGARA BARAT

OLEH

AMIR SEMBIRING PATAHILLAH

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standart penampilan, keterampilan, dan *sikap profesi* pramuwisata di Kotasi 07 *Tour & Travel*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan lima narasumber, tiga dari Kotasi 07 *Tour & Travel*. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang diperoleh ada dua jenis, primer dan skunder. Data primer wawancara di Kotasi 07 *Tour & Travel* dan data skunder dari dokumentasi travel. Analisis data menggunakan teknik deskriptif kualitatif dengan langkah-langkah, mengumpulkan data, analisis data, pengolahan data, penyajian data, dan pengambilan keputusan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kotasi 07 *Tour & Travel* meningkatkan pelayanannya menggunakan tiga aspek, yakni pengetahuan, keterampilan dan sikap profesi. Namun dari ketiga aspek tersebut, yang paling difokuskan adalah sikap profesi. Owner Kotasi 07 *Tour & Travel* mengarahkan karyawannya untuk berperilaku dan bertutur kata yang baik dan sopan kepada tamu.

Kata kunci : Kualitas, peningkatan kualitas, pramuwisata, kualitas layanan, sikap profesi, keterampilan, pengetahuan

ABSTARCT

GUIDES QUALITY IMPROVMENT ON KOTASI 07 TOUR & TRAVEL IN LOMBOK NUSA TENGGARA BARAT

BY

AMIR SEMBIRING PATAHILLAH

This study aims to determine the standard appearance, skills, and attitude of tour guides in Kotasi 07 Tour & Travel. This study used a quantitative descriptive methode using three sources from Kotasi 07 Tour & Travel. Data collection techniques using interview techniques, observation and documentation, There are two types of data obtained, primary and secondary. Primary data interview in Kotasi 07 Tour & Travel and secondary data from travel documentary. Data analysis used desciptive qualitative techinques with steps, collecting data, analyzing data, processing data, presenting data, and making decisions. The reasult of this study indicate that Kotasi 07 Tour & Travel improves its services using three aspect, namely knowledge, skills and attitude. But of the three aspects, the most focused is the attitude. The owner Kotasi 07 Tour & Travel directs her employees to behave and speak kind and polite words to guest.

Keywords : quality, quality improvment, guide, service quality, attitude, skills, knowledge