

## **ABSTRAK**

**LALU ACHMAD RALEIGH YADHE.** Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisatalokal Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Taman Pura Lingsar. Program Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata Negeri Lombok.

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui Kualitas pelayanan pramuwisata lokal di Taman Pura Lingsar berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Adapun variabel kualitas pelayanan yaitu bukti langsung, empati, daya tanggap, keandalan dan jaminan. Responden dalam penelitian ini adalah wisatawan yang mengunjungi taman pura lingsar berjumlah 100 responden dengan teknik accidental sampling. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu observasi dan kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh secara simultan variabel kualitas pelayan terhadap kepuasan wisatawan karena nilai F hitung yaitu 35.316 lebih besar dari nilai F tabel yaitu 2.31 dan berpengaruh sebesar 65.3%. Sedangkan secara parsial tidak ada pengaruh dari variabel bukti langsung, empati, daya tanggap dan keandalan karena nilai dari masing - masing variabel lebih kecil dari T tabel. Sedangkan variabel X5/jaminan terdapat pengaruh secara parsial karena nilai T hitung yaitu 3.277 lebih besar dari T tabel 1.98552

Kata Kunci:Pramuwisata,Pengaruh,Kualitas Pelayanan,Wisatawan,Kepuasan

## ABSTRACT

**LALU ACHMAD RALEIGH YADHE.** *The Effect of Quality of Domestic Maid Service on Tourist Satisfaction in Lingsar Temple. Diploma IV Tourism Business Tourism Polytechnic Program in Lombok.*

*The purpose of this study was to determine the quality of local tour guide services in Pura Lingsar Park affect tourist satisfaction. The service quality variables are direct evidence, empathy, responsiveness, reliability and guarantee. Respondents in this study were tourists who visited the lingsar temple garden totaling 100 respondents with accidental sampling technique. Data collection techniques in this study are observation and questionnaire. Based on the results of the study there is a simultaneous influence of the quality of the waiter to the satisfaction of tourists because the calculated  $F$  value is 35,316 greater than the  $F$  table value of 2.31 and an effect of 65.3%. While partially there is no influence from the variables of direct evidence, empathy, responsiveness and reliability because the value of each variable is smaller than  $T$  table. While the variable  $X_5$  / guarantee there is a partial effect because the calculated  $T$  value is 3.277 greater than  $T$  table 1.98552*

**Keyword:** *Tour guides, Influences, Service Quality, Tourists, Satisfaction*