

ABSTRAK

Pramuwisata lokal memiliki peran yang penting dalam mempromosikan dan memandu wisatawan. Sebagai garda terdepan dalam mempromosikan suatu daya tarik wisata, pramuwisata lokal orang yang melayani, pemberi informasi, petunjuk jalan, mediator pertukaran budaya, penyelenggara tur dan kelompok. Kepuasan wisatawan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dengan pelayanan baik yang diberikan oleh pramuwisata lokal maka wisatawan akan mendapatkan pengalaman yang baru dan menyenangkan sehingga membuat wisatawan akan datang kembali berkunjung. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan Pramuwisata Lokal terhadap kepuasan wisatawan. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Responden dalam penelitian ini yaitu wisatawan yang pernah berkunjung ke Kampung Ekowisata Kerujuk Lombok Utara, Sampel yang di ambil berjumlah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Dari hasil penelitian ini didapatkan variable X_3 (*emphaty*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan, sedangkan dua variable X tidak terdapat pengaruh terhadap variable Y . secara simultan Variable X_1 , (*Professional competence*), X_2 (*Interpersonal skills*), X_3 (*Emphaty*) secara bersamaan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Di sarankan kepada pengelola untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada pramuwisata lokal di Kampung Ekowisata Kerujuk sehingga dapat meningkatkan kepuasan wisatawan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Pramuwisata Lokal, Kepuasan wisatawan

ABSTRACT

Local guides have an important role in promoting and guiding tourists. As the front line in promoting a tourist attraction, local tour guides are service people, information providers, guides, cultural exchange mediators, tour organizers, and groups. Tourist satisfaction can be influenced by the quality of service, with good service provided by local tour guides, tourists will get a new and enjoyable experience so that tourists will come back to visit. The purpose of this study is to determine whether there is a significant influence on the service quality of local guides on tourist satisfaction. The research method used by the author is descriptive with a quantitative approach. Respondents in this study were tourists who had visited the Kerujuk Ecotourism Village, North Lombok. The samples taken were 100 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. From the results of this study, the variable X_3 (empathy) partial effect on tourist satisfaction, while there are two variable X to variable Y . effect simultaneously Variable X_1 (Professional competence), X_2 (InterpersonalSkills), X_3 (Emphaty) is simultaneously significant on tourist satisfaction. It is recommended that the manager improve the quality of service to local tour guides in the Kerujuk Ecotourism Village to increase tourist satisfaction.

Keywords: *Quality of service, local guide, tourist satisfaction*