

ABSTRAK

MANDA ALSABILA.

2021.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRAMUWISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DOMESTIK DI AEROTRAVEL YOGYAKARTA.

PROYEK AKHIR.

POLITEKNIK PARIWISATA LOMBOK.

Pembimbing : H. Lalu Ratmaja, S.Pd., M.Pd. & Herlina ,S.H., M.h

Pramuwisata adalah seseorang yang bertugas untuk menemani, membimbing, menjelaskan, memberikan informasi serta pengetahuan mengenai daerah tujuan wisata dan daya tarik wisata yang dikunjungi sehingga wisatawan merasa nyaman dan aman terhadap pelayanan yang diberikan oleh pramuwisata, tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pramuwisata terhadap kepuasan wisatawan domestik di PT. Aerotravel. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, observasi, dokumentasi dan studi kepustakaan. dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu accidental sampling, dengan memberikan kuesioner kepada 100 responden yang menggunakan jasa PT. Aerotravel Yogyakarta dan analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, dengan menggunakan lima variabel kualitas pelayanan yaitu bukti langsung, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan, sebagai variabel bebas dan kepuasan wisatawan sebagai variabel terikat. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan pramuwisata sebesar 68,4% dan sisanya 31,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti lebih lanjut dalam penelitian ini, dan berdasarkan hasil analisis korelasi terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan wisatawan yaitu sebesar 65%.

Kata Kunci : pelayanan, kepuasan wisatawan, pramusiwata, pengaruh

ABSTRACT

MANDA ALSABILA.

2021.

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY OF THE MAID SERVICE ON
THE STATISFACTION OF DOMESTIC TOURIST AT AEROTRAVEL
YOGYAKARTA.**

PROYEK AKHIR.

POLITEKNIK PARIWISATA LOMBOK.

Pembimbing : H. Lalu Ratmaja, S.Pd., M.Pd. & Herlina ,S.H., M.h

A tour guide is someone who is in charge of accompanying, guiding, explaining, providing information and knowledge about tourist destinations and tourist attractions visited so that tourists feel comfortable and safe with the services provided by tour guides, the purpose of this study is to determine the effect of the quality of tour guide services on satisfaction. domestic tourists at PT. Aerotravel. Data collection techniques used in this study were questionnaires, observation, documentation and literature study. in this study using a sampling technique that is accidental sampling, by giving questionnaires to 100 respondents who use the services of PT. Aerotravel Yogyakarta and data analysis in this study used quantitative descriptive analysis, using five service quality variables, namely direct evidence, empathy, reliability, responsiveness and assurance, as independent variables and tourist satisfaction as the dependent variable. From the results of this study it can be concluded that there is an influence of 68.4% of the service quality of the tour guide and the remaining 31.6% is influenced by other variables that are not investigated further in this study, and based on the results of correlation analysis there is a very strong relationship between service quality and tourist satisfaction that is equal to 65%.

Keyword : infuence, service quality, Tourist Satisfaction, tour guides