

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal Terhadap Kepuasan Wisatawan Domestik di Desa Sade. Program Diploma IV Pengaturan Perjalanan Politeknik Pariwisata Lombok.

Peran pramuwisata menjadi prioritas utama dalam memberikan pelayanan, karena wisatawan akan menilai suatu destinasi berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pramuwisata. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pramuwisata lokal terhadap kepuasan wisatawan domestik di desa Sade. Metode penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu kuesioner, observasi, dokumentasi dan studi literatur. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini ada dua yaitu, *accidental sampling* dan *purposive sampling* dengan memberikan kuesioner kepada 100 responden. Dalam penelitian ini menggunakan lima variabel kualitas pelayan sebagai variabel bebas antara lain bukti langsung (*tangible*), empati (*emphaty*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan variabel terikat yaitu kepuasan wisatawan (*Tourist Satisfaction*). Hasil penelitian yang didapatkan yaitu terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan wisatawan sebesar 56.0% dan sisanya 44% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini, dan ada hubungan korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan wisatawan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pengaruh, Kepuasan Wisatawan, Pramuwisata.

ABSTRACT

The Effect of Local Guide Service Quality on Domestic Tourist Satisfaction in Sade Village. Diploma IV Travel Arrangement Program at Lombok Tourism Polytechnic.

The role of tour guide is a top priority in providing services, because tourists will judge a destination based on the quality of service provided by the tour guide. This study aims to determine the effect of the service quality of local tour guides on the satisfaction of domestic tourists in Sade village. This research method is descriptive quantitative using data collection techniques, namely questionnaires, observation, documentation and literature study. There are two sampling techniques in this study, namely, accidental sampling and purposive sampling by giving questionnaires to 100 respondents. In this study, five variables of service quality were used as independent variables, including tangible evidence, empathy, reliability, responsiveness, assurance and the dependent variable, namely tourist satisfaction. The results obtained are that there is a simultaneous influence of service quality on tourist satisfaction by 56.0% and the remaining 44% is influenced by variables not examined in this study, and there is a correlation between service quality and tourist satisfaction.

Keywords: Service Quality, Influence, Tourist Satisfaction, Tour Guide.