

**KUALITAS PELAYANAN CAK DAN NING  
SEBAGAI *TOUR GUIDE* DI SURABAYA SHOPPING &  
CULINARY TRACK BUS**

**PROYEK AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan  
Program Diploma IV  
Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan  
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun oleh :

**ATIKA HILYATI  
201520529**

**PROGRAM STUDI**

**MANAJEMEN PENGATURAN PERJALANAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG**

**2020**

**LEMBAR PENGESAHAN**

JUDUL PROYEK AKHIR

**KUALITAS PELAYANAN CAK DAN NING SEBAGAI *TOUR GUIDE*  
DI SURABAYA SHOPPING & CULINARY TRACK BUS**

NAMA : ATIKA HILYATI  
NIM : 201520529  
PROGRAM STUDI : Manajemen Pengaturan Perjalanan  
JURUSAN : Perjalanan

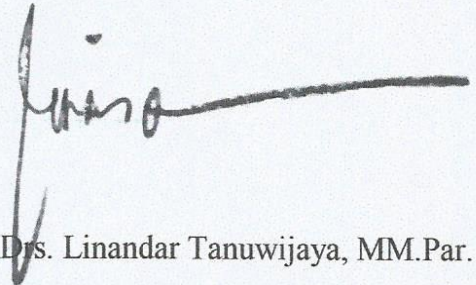
Pembimbing I,

Pembimbing II,



Endang Komesty Sinaga, SS., MM.Par., CHE

NIP 19741103 200812 2 001



Drs. Linandar Tanuwijaya, MM.Par.

NIP 19630623 1992031 1 001

Bandung, September 2020

Mengetahui,

Menyetujui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata

Kemahasiswaan,

Bandung

**Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc**

NIP.19710506 199803 1 001

**Faisal, MM.Par.,CHE**

NIP. 19730706 199503 1 001

## HALAMAN MOTTO

*Taking on a new challenge may be scary and nervewracking.*

*But when you look back on it later it'll be worthwhile and fulfilling.*

*So have confidence!*

- DK of Seventeen

*God always gives His best to those who leave the choice with Him*

- Jim Elliot

*Anyone can lose their way*

*All you need is the courage to walk the unfamiliar and daunting path again*

- S.Coups of SEVENTEEN

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Saya persembahkan Proyek Akhir ini teruntuk :**

### **Allah SWT**

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Allah SWT dengan segala karunia-Mu yang telah memudahkan saya dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan kemampuan terbaik yang saya miliki.

### **Ibu, Ayah, Mas, dan Adek**

Terimakasih atas segala motivasi, kasih sayang, dukungan, serta doa yang selalu dipanjatkan kepada Yang Maha Kuasa dengan tiada hentinya untukku. Aku persembahkan hasil karya ini terlebih untuk ibu, ayah, mas Aam, dan dek Fira dengan harapan hasil karya ini dapat menjadi salah satu kebanggaan bagi kalian.

### **Teman – Teman**

Teruntuk teman – teman yang telah mendukung, memberikan motivasi, menemani, menguatkan, dan menjadi penghibur dikala suka dan duka selama proses penyelesaian Proyek Akhir ini, terimakasih ku persembahkan kepada Akmal, Dinda Rifa, Febby, Tami, Dena, Monlu, dan Jana. Serta untuk teman-teman di Program Studi MPP yang membantu saya dalam penyusunan Proyek Akhir ini baik dalam memberikan dukungan nasihat hingga memberikan kemudahan dalam memperoleh ide dan saran. Serta terimakasih kepada Adit yang selalu saya kasihi, dan teman – teman yang tidak bisa saya sebut satu persatu, terimakasih atas segala bantuannya baik secara langsung dan tidak langsung. Semoga segala kebaikan yang kalian berikan segera dibalas nantinya dengan kebaikan pula kepada kalian semua.



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Atika Hilyati  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 16 Oktober 1996  
NIM : 201520529  
Program Studi : Manajemen Pengaturan Perjalanan  
Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: **“Kualitas Pelayanan Cak dan Ning Sebagai Tour Guide di Surabaya Shopping & Culinary Track Bus”** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara - cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Mei 2020

Yang membuat pernyataan,



Atika Hilyati

NIM: 201520529

## ABSTRAK

Cak dan Ning Surabaya merupakan sebuah kegiatan yang rutin dilaksanakan oleh pemerintah kota Surabaya setiap tahunnya. Kegiatan ini memiliki maksud dan tujuan untuk memilih pemuda pemudi kota Surabaya sebagai calon untuk menjadi duta wisata kota Surabaya. Penelitian ini penulis lakukan mulai dari bulan September hingga Desember 2019 di Kota Surabaya dengan kegiatan penelitian yang dilakukan yakni mengikuti tur dengan menggunakan bus wisata kota Surabaya dimana bus wisata tersebut bernama Surabaya Shopping & Culinary Track Bus yang dapat disingkat pula dengan nama SSCT. Dengan maksud dan tujuan dari penelitian ini ialah menilai bagaimana kualitas pelayanan daripada Cak dan Ning kota Surabaya sebagai duta wisata kota yang terlibat langsung dalam partisipasinya sebagai *tour guide* di bus wisata Surabaya Shopping & Culinary Track Bus (SSCT). Penilaian dari kualitas pelayanan *tour guide* ini berkaitan dengan tiga dimensi yaitu penyedia layanan utama, orientasi pelanggan dan efektivitas komunikasi yang dilakukan oleh Cak dan Ning kota Surabaya (Heung 2008). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner sebagai instrumen penelitiannya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) penyedia layanan utama yang dilakukan oleh Cak dan Ning sudah sangat baik akan tetapi Cak dan Ning masih kurang dalam penyampaian informasi tentang keselamatan kepada wisatawan; 2) orientasi pelanggan yang dilakukan oleh Cak dan Ning sudah sangat baik tetapi masih kurang dalam pengetahuan akan kebudayaan serta kebiasaan wisatawan ketika berwisata; 3) efektivitas komunikasi yang dilakukan oleh Cak dan Ning sudah baik akan tetapi wisatawan melihat Cak dan Ning kurang dalam menghadapi serta memecahkan suatu permasalahan. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah pihak pemerintah perlu mengadakan *emergency class* agar Cak dan Ning lebih sadar dan waspada akan penyampaian informasi tentang peraturan keselamatan kepada wisatawan, akan tetapi perlu meningkatkan pengetahuan akan kebudayaan serta kebiasaan wisatawan ketika berwisata, dan akan tetapi wisatawan perlu adanya hubungan timbal balik yang lebih agar Cak dan Ning dapat menangani dengan baik ketika ada sebuah permasalahan yang terjadi.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, *Tour Guide*, Cak dan Ning Kota Surabaya, Penyedia Layanan Utama, Orientasi Pelanggan, Efektivitas Komunikasi

## ABSTRACT

*Cak and Ning Surabaya is an activity that is routinely carried out by the Surabaya city government every year. This activity has the intent and purpose of selectic young Surabaya city citizens as candidates to become tourism ambassadors of the city of Surabaya. This research was conducted from September to December 2019 in Surabaya city with research activitties carried out by taking a tour using the Surabaya city tour bus where the named was Surabaya Shopping & Culinary Track Bus which can be abbreviated as SSCT. With the intent and purpose of this study is to asses how was the quality of service of the Cak and Ning Surabaya as an ambassador for the city tourism directly involved in its participation as a tour guide on the Surabaya Shopping & Culinary Track Bus (SSCT). The assessment of the quality of this tour guide service relates to three dimensions, first was core service delivery, second was customer orientation, and the last was communication effectiveness carried out by Cak and Ning Surabaya (Heung, 2008). The research method used in the study was descriptive with a quantittative approach with the distribution of quationnaires as research instruments.*

*The results of this study indicate that 1) the core service delivery that performed by Cak and Ning have been very good but they're still lacking in delivering information about safety to tourist; 2) customer orientation conducted by Cak and Ning is also very good but still lacks in knowledge of the culture and habits of tourist when travelling; 3) the effectiveness of communication that carried out by Cak and Ning is good but tourist see they have to be more aware of delivering of information about safety regulations to tourist, but it is necessary to increase knowledge of both the culture and habits of tourist when travelling, and yet tourist need a reciprocal relationship which is more so that Cak and Ning can handle it well when there is a problem that occurs.*

**Keywords:** *Service Quality, Tour Guide, Cak and Ning Surabaya, Core Service Delivery, Customer Orientation, Communication Effectiveness*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan diberikannya berakat serta limpahan rahmat-Nya maka Proyek Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis melakukan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Cak dan Ning sebagai *Tour Guide* di Surabaya Shopping & Culinary Track Bus” disusun sedemikian rupa guna memenuhi persyaratan akademik dalam penulisan Proyek Akhir pada Progam Diploma IV pada Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas semua bantuan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun yang tidak langsung selama kurun waktu penyusunan Proyek Akhir ini. Secara khusus penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih tersebut kepada:

1. Bapak Faisal Kasim, MM.Par., CHE. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Kabag. Adak Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Ibu Endang Komesty Sinaga, SS., MM.Par., CHE. selaku Ketua Jurusan Perjalanan serta dosen pembimbing pertama atas bantuan dan bimbingannya dalam penulisan Proyek Akhir.
4. Bapak Wisnu Prahadianto, SE., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan.



5. Bapak Drs. Linandar Tanuwijaya, MM.Par. sebagai dosen pembimbing kedua atas bantuan dan bimbingannya dalam penulisan Proyek Akhir.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan atas ilmu, bimbingan, dan bantuannya.
7. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya yang telah bersedia menjadi objek penelitian serta Tourism Information Center Surabaya atas bantuannya selama penelitian ini.
8. Paguyuban Cak dan Ning Kota Surabaya atas ketersediaannya dalam membantu selama penelitian ini.
9. Kedua orang tua yang penuh kasih dan selalu mensupport penulis, Ayah Dr. Dr. Ir.Chairul Muriman Setyabudi, SE., SH., MP dan Ibu Nur Aida Jasmin, A.Md. serta kedua kakak dan adik yang penulis sayangi Amru Rasyid Nurussalam, S.Psi dan Fariha Safirah, serta seluruh keluarga maupun kerabat, terima kasih telah memberikan dukungan, doa serta kasih sayang demi kelancaran serta keberhasilan penulis.
10. Kepada Adithama Riandy, Akmal Syaiful Haq, Dinda Rifa Larasati, serta Febby Rizky Amelia yang selalu bersedia menemani, memberikan motivasi, membantu serta selalu memberikan semangat dan menghibur penulis selama penyusunan Proyek Akhir ini.
11. Kepada Woozi SEVENTEEN atas lagu – lagu yang telah diciptakan dan The8 SEVENTEEN yang telah memberikan motivasi secara tidak langsung, serta member SEVENTEEN lainnya yang telah hadir di hidup saya dan selalu menghibur saya di kala suka maupun duka.

12. Seluruh teman - teman seperjuangan Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan yang juga telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini.
13. Pihak terkait lainnya yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu. Terima kasih atas bantuan dan doa serta dukungan dengan segala bentuk yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa Proyek Akhir ini belum sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Untuk itu saran dan masukan sangat penulis harapkan dalam penyempurnaan Proyek Akhir ini. Penulis berharap semoga Proyek Akhir ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca pada umumnya dan penulis, khususnya dalam memperkaya wawasan dan ilmu yang berhubungan dengan pengaturan perjalanan wisata.

Bandung, Mei 2020

Penulis

Atika Hilyati

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR BAGAN.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR DIAGRAM.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Kajian Teori.....	9
B. Kerangka Pikiran.....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
A. Pendekatan Penelitian.....	19
B. Objek Penelitian.....	19
C. Populasi dan Sampling.....	20
D. Metode Pengumpulan Data.....	22
E. Definisi Operasional Variabel.....	24
F. Analisis Data.....	27
G. Jadwal Penelitian.....	33

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
A. Hasil Penelitian.....	34
B. Pembahasan.....	54
<b>BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>61</b>
A. Simpulan.....	61
B. Rekomendasi.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

TABEL 1 DATA PENUMPANG SURABAYA SHOPPING & CULINARY TRACK BUS TAHUN 2016 – 2018 .....	2
TABEL 2 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL.....	26
TABEL 3 BOBOT NILAI SKALA LIKERT .....	28
TABEL 4 HASIL UJI VALIDITAS .....	30
TABEL 5 TABEL KOEFISIEN REALIBILITAS .....	32
TABEL 6 HASIL UJI REALIBILITAS .....	32
TABEL 7 JADWAL PENELITIAN .....	33
TABEL 8 PROFIL <i>TOUR GUIDE</i> .....	37
TABEL 9 REKAPITULASI PENGOLAHAN KUESIONER PROFIL WISATAWAN.....	43
TABEL 10 HASIL PENILAIAN PENGUNJUNG PENYEDIA LAYANAN UTAMA.....	45
TABEL 11 HASIL PENILAIAN PENGUNJUNG ORIENTASI PELANGGAN .....	48
TABEL 12 HASIL PENILAIAN PENGUNJUNG EFEKTIVITAS KOMUNIKASI .....	52
TABEL 13 HASIL PEMBOBOTAN PENYEDIA LAYANAN UTAMA.....	55
TABEL 14 HASIL PEMBOBOTAN ORIENTASI PELANGGAN .....	57
TABEL 15 HASIL PEMBOBOTAN EFEKTIVITAS KOMUNIKASI .....	59

**DAFTAR BAGAN**

BAGAN 1 KERANGKA PEMIKIRAN ..... 18



## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 RUTE BUS WISATA SSCT .....	3
GAMBAR 2 GARIS RENTANG KONTINUM .....	29
GAMBAR 3 TIKET MASUK BUS SSCT.....	34
GAMBAR 4 TIKET MASUK MUSEUM KESEHATAN.....	35
GAMBAR 5 DAFTAR KETENTUAN HARGA BERBAYAR MANDIRI.....	36
GAMBAR 6 GARIS KONTINUM PENYEDIA LAYANAN UTAMA.....	56
GAMBAR 7 GARIS KONTINUM ORIENTASI PELANGGAN .....	58
GAMBAR 8 GARIS KONTINUM EFEKTIVITAS KOMUNIKASI.....	60

## **DAFTAR DIAGRAM**

DIAGRAM 1 ASAL DAERAH RESPONDEN .....	38
DIAGRAM 2 USIA RESPONDEN .....	38
DIAGRAM 3 JENIS KELAMIN RESPONDEN .....	39
DIAGRAM 4 JENIS PEKERJAAN RESPONDEN .....	40
DIAGRAM 5 PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN.....	40
DIAGRAM 6 DARIMANA MENGETAHUI SSCT BUS.....	41
DIAGRAM 7 BERKUNJUNG KE KOTA SURABAYA.....	42
DIAGRAM 8 MENGIKUTI TUR DENGAN SSCT BUS.....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER.....	68
LAMPIRAN 2 DOKUMENTASI .....	72
LAMPIRAN 3 KUESIONER GOOGLE FORM .....	75
LAMPIRAN 4 SKRIP WAWANCARA .....	79
LAMPIRAN 5 BIODATA PENELITI .....	91
LAMPIRAN 6 SURAT TELAH MELAKUKAN PENELITIAN .....	92
LAMPIRAN 7 ANTI PLAGIARISME .....	93