

KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA PADA PROGRAM RUTE KOTA DI CERITA BANDUNG

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Diploma IV

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh:

ZANJABIILA MAURA MAHARSA

NIM. 201923335

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PERJALANAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

BANDUNG

2023

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA PADA PROGRAM RUTE KOTA
DI CERITA BANDUNG

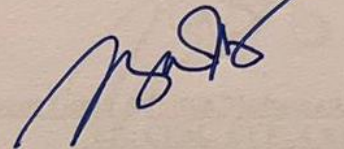
NAMA : ZANJABIILA MAURA MAHARSA
NIM : 201923335
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



**Endang Komesty Sinaga, SS., MM.Par.,
CHE., CHRMP.**
NIP. 19741103 200812 2 001



**Bagus Githa Adhitya Muhamad,
MM.Par., CEP., CEM., CEE., CER.**
NIP. 19851124 202321 1 010

Bandung, 27 Juni 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par., CHE
NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata pada Program Rute Kota di Cerita Bandung

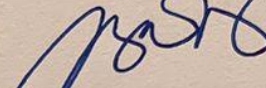
NAMA : ZANJABIILA MAURA MAHARSA
NIM : 201923335
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



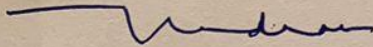
Endang Komesty Sinaga, SS., MM. Par.,
CHE., CHRMP.
NIP. 19741103 200812 2 001

Pembimbing Pendamping,



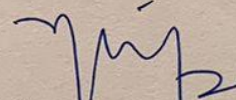
Bagus Githa Adhitya Muhamad, MM.Par.,
CEP., CEM., CEE., CER.
NIP. 19851124 202321 1 010

Penguji I,



Dr. R. Kusherdiana, M.Pd., CIQAR.
NIP. 19640630 198703 1 001

Penguji II,



Dra. Cucu Kurniati, MM.Par., CHE.
NIP. 19660317 199303 2 001

Bandung, 1 September 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan
dan Kerjasama

Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE
NIP. 19710506 199803 1 001

HALAMAN MOTTO

Every day, we sing from our youth

That's what makes us breathe

It allows us to start something new

Let's do it again

Shout out your voice even louder

This is a new generation

And this is a new day

(Sinosijak – iKON)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Proyek Akhir ini saya persembahkan kepada:

Allah SWT

Alhamdulillahirobbilalamiin saya panjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala karunia-Nya lah yang dapat memberikan saya berkat dalam menyusun dan menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan lancar serta hasil yang baik.

Keluarga

Terima kasih saya ucapkan kepada Ayah, Ibu, Mas, Aa, dan Dede atas segala dukungan berupa semangat dan motivasi, membantu dengan doa serta kasih sayang yang kalian berikan selama perkuliahan hingga penyusunan Proyek Akhir.

Teman-teman

Kepada teman-teman BESTFIVE yang telah memberikan motivasi, melalui rintangan suka duka bersama dari awal perkuliahan hingga penyusunan Proyek Akhir ini, terima kasih Arif, Dito, Fathan, dan Novi. Serta teman-teman seperjuangan saya dari saat di Senat Mahasiswa 2020-2022 hingga saat ini, terima kasih Daffa dan Fia atas dukungan dan semangat yang diberikan. Semoga seluruh kebaikan yang telah kalian kasih diberikan balasan yang berlimpah dan kebahagiaan untuk kehidupan kalian selanjutnya.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Zanjabiila Maura Maharsa

Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 10 Januari 2000

NIM : 201923335

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: **“Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata pada Program Rute Kota di Cerita Bandung”** ini 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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung, dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari dosen pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang sudah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah, dan disebutkan sumber, nama pengarang, dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan diatas, 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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Zanjabiila Maura Maharsa
NIM. 201923335

ABSTRAK

Saat ini, pariwisata dikemas dengan berbagai ide yang menarik untuk berbagai kalangan. Ide *walking tour* adalah salah satu gagasan berwisata yang banyak disukai di masyarakat saat ini. *Walking tour* adalah kegiatan mengunjungi tempat-tempat menarik di satu lokasi dengan berjalan kaki. Oleh karena itu, dibutuhkan pemandu wisata atau *tour guide* yang dapat membantu wisatawan mempelajari semua hal yang diinginkan tentang destinasi wisata saat *walking tour* berlangsung. Salah satu contohnya adalah pemandu wisata dalam kegiatan wisata *walking tour* di Cerita Bandung, pemandu wisata di Cerita Bandung ini biasa disebut dengan *storyteller*. Cerita Bandung merupakan *tour operator* yang berdiri sejak Desember 2019, dengan memiliki dua program *walking tour* yang disuguhkan kepada wisatawan yaitu rute alam dan rute kota. Rute kota sendiri terdiri dari 17 rute. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata pada program rute kota di Cerita Bandung melalui 4 dimensi yaitu *professional competence, interpersonal skill and organization, empathy, dan problem solving*. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Objek yang diteliti pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan pemandu wisata pada program rute kota di Cerita Bandung, dengan subjek penelitiannya adalah peserta yang mengikuti *walking tour (pay as you wish)* rute kota. Teknik *sampling* yang digunakan berupa *non-probability sampling* dengan *accidental sampling*. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu survei, observasi dan wawancara melalui kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis, diketahui bahwa kualitas pelayanan pemandu wisata pada program rute kota di Cerita Bandung sudah baik. Hal tersebut dinilai melalui keempat dimensi yang mendapatkan perolehan penilaian baik. Penilaian tertinggi adalah pada dimensi *empathy*, sedangkan penilaian terendah adalah pada dimensi *problem solving*. Adapun rekomendasi yang diberikan kepada Cerita Bandung yaitu dengan dapat mempertahankan dan meningkatkan kembali kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata program rute kota kepada peserta.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Pemandu Wisata, Professional Competence, Interpersonal Skill and Organization, Empathy, Problem Solving.*

ABSTRACT

Nowadays, tourism is packed with various ideas that appeal to various groups. The idea of a walking tour is one of the most popular travel ideas in today's society. Walking tour is an activity of visiting interesting places in one location on foot. Therefore, a tour guide or tour guide is needed who can help tourists learn all the desired things about tourist destinations during the walking tour. One example is a tour guide in walking tour activities at Cerita Bandung, the tour guide at Cerita Bandung is usually called a storyteller. Cerita Bandung is a tour operator that was established in December 2019, with two walking tour programs that are presented to tourists, namely nature routes and city routes. The city route itself consists of 17 routes. This study aims to determine the quality of service provided by tour guides on the city route program at Cerita Bandung through 4 dimensions, namely professional competence, interpersonal skills and organization, empathy, and problem solving. The method used in this research is descriptive method using quantitative approach. The object studied in this research is the quality of tour guide services in the city route program at Cerita Bandung, with the research subject being participants who take a walking tour (pay as you wish) city route. The sampling technique used was non-probability sampling with accidental sampling. The data collection techniques in this study were surveys, observation, and interviews with questionnaires as data collection tools. Based on the results of research and discussion that has been carried out by the author, it is known that the quality of tour guide services on the city route program in Cerita Bandung is good. This is assessed through the four dimensions that get good ratings. The highest assessment is in the empathy dimension, while the lowest assessment is in the problem solving dimension. The recommendations that the authors can give to Cerita Bandung are to be able to maintain and improve the quality of service provided by the city route program tour guides to participants.

Keywords: Service Quality, Tour Guide, Professional Competence, Interpersonal Skill and Organization, Empathy, Problem Solving.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Proyek Akhir yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Pada Program Rute Kota di Cerita Bandung” tepat pada waktunya.

Penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dan telah memberikan dukungan sehingga Proyek Akhir ini dapat selesai.

Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par., CHE. selaku Kabag. ADAK Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Marsianus Raga, MM. Par., CEP., CEM., CEE. selaku Ketua Jurusan Perjalanan.
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, M.Sc., M.Hum., CHE. selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
5. Ibu Endang Komesty Sinaga, SS., MM. Par., CHE., CHRMP. selaku pembimbing utama.
6. Bapak Bagus Githa Adhitya Muhamad, MM.Par., CEP., CEM., CEE., CER. selaku pembimbing pendamping.
7. Pihak Cerita Bandung beserta seluruh staf atas kesempatan dan bantuan yang diberikan dalam memperoleh informasi yang diperlukan.
8. Orang tua penulis yang telah dan selalu memberikan doa dan dukungan.

9. Serta teman-teman yang telah memberikan semangat dan berjuang bersama-sama.

Penulis menyadari masih adanya kekurangan dalam penyusunan Proyek Akhir ini. Oleh karena itu, penulis berharap dengan adanya kritik dan saran yang membangun dari para pembaca dapat berguna untuk menyempurnakan kekurangan yang ada. Penulis berharap Proyek Akhir ini dapat berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Bandung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Pembatasan Masalah	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori.....	9
B. Kerangka Pemikiran	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Pendekatan Penelitian	17
B. Objek Penelitian	17
C. Populasi dan Sampel	18
D. Metode Pengumpulan Data	19
E. Definisi Operasional Variabel.....	20
F. Analisis Data	21
G. Jadwal Penelitian.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
A. Hasil Penelitian	29
B. Pembahasan.....	48
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	67
A. Simpulan.....	67

B. Rekomendasi	69
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

TABEL 1 JUMLAH STORYTELLER PROGRAM RUTE KOTA DI CERITA BANDUNG.....	3
TABEL 2 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL.....	21
TABEL 3 SKALA PENGUKURAN	23
TABEL 4 KATEGORI SKALA	24
TABEL 5 HASIL UJI VALIDITAS	26
TABEL 6 HASIL UJI RELIABILITAS	27
TABEL 7 JADWAL PENELITIAN	28
TABEL 8 HASIL PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI DIMENSI <i>PROFESSIONAL COMPETENCE</i>	36
TABEL 9 HASIL PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI DIMENSI <i>INTERPERSONAL SKILL AND ORGANIZATION</i>	40
TABEL 10 HASIL PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI DIMENSI <i>EMPATHY</i>	43
TABEL 11 HASIL PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI DIMENSI <i>PROBLEM SOLVING</i>	45
TABEL 12 NILAI MAKSIMUM DAN MINIMUM GARIS KONTINUM	46
TABEL 13 HASIL PEMBOBOTAN FREKUENSI PENILAIAN MENGENAI DIMENSI <i>PROFESSIONAL COMPETENCE</i>	48
TABEL 14 HASIL PEMBOBOTAN FREKUENSI PENILAIAN MENGENAI DIMENSI <i>INTERPERSONAL SKILL AND ORGANIZATION</i>	54
TABEL 15 HASIL PEMBOBOTAN FREKUENSI PENILAIAN MENGENAI DIMENSI <i>EMPATHY</i>	59
TABEL 16 HASIL PEMBOBOTAN FREKUENSI PENILAIAN MENGENAI DIMENSI <i>PROBLEM SOLVING</i>	63

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 KERANGKA PEMIKIRAN	16
GAMBAR 2 GARIS KONTINUM	24
GAMBAR 3 JENIS KELAMIN RESPONDEN.....	30
GAMBAR 4 USIA RESPONDEN	31
GAMBAR 5 DOMISILI RESPONDEN.....	32
GAMBAR 6 PEKERJAAN RESPONDEN.....	33
GAMBAR 7 BERAPA KALI RESPONDEN MENGIKUTI <i>WALKING TOUR</i> . 34	
GAMBAR 8 RUTE <i>WALKING TOUR</i> YANG DIKUTI RESPONDEN	35
GAMBAR 9 PEMANDU WISATA PADA <i>WALKING TOUR</i> YANG DIKUTI RESPONDEN	36
GAMBAR 10 PERHITUNGAN SKALA RENTANG	49
GAMBAR 11 GARIS KONTINUM DIMENSI <i>PROFESSIONAL COMPETENCE</i>	51
GAMBAR 12 GARIS KONTINUM DIMENSI <i>INTERPERSONAL SKILL AND ORGANIZATION</i>	57
GAMBAR 13 GARIS KONTINUM DIMENSI <i>EMPATHY</i>	62
GAMBAR 14 GARIS KONTINUM DIMENSI <i>PROBLEM SOLVING</i>	65

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Okaily, N. S. (2021). *A Model for Tour Guide Performance. International Journal of Hospitality & Tourism Administration.*
- Anggola, Dian., Alhadi, Esya., & Jauhari, Hadi. (2020). Pengaruh Pelayanan Pemandu Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Kota Palembang. *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis.*
- Arikunto, Suharsimi. (1998). *Prosuder Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bambang Sudaryana, D. E. A., Ak, M., Agusiady, H. R., & SE, M. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif.* Deepublish.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). *Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. Journal of Marketing.*
- Cohen, E. (1985). *The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role. Annals of Tourism Research.*
- Darmadi, Hamid. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial.* Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.* Semarang: UNDIP.
- Heung, V. C. S. (2008). *Effects of tour leader's service quality on agency's reputation and customers' word-of-mouth. Journal of Vacation Marketing.*
- Huang, S. (2010). A revised importance-performance analysis of tour guide performance in China. *Tourism Anlaysia*, 15(2), 227-241

- Hwang, J., & Lee, J. (2019). *Relationships among senior tourists' perceptions of tour guides' professional competencies, Rapport, satisfaction with the guide service, tour satisfaction, and word of mouth. Journal of Travel Research.*
- Kenyon, G. N., & Sen, K. C. (2015). *The Perception of Quality.*
- Kristiana, Y., Sinulingga, P., & Lestari, R. (2018). *Kunci Sukses Pemandu Wisata.* Deepublish.
- Loureiro, S.M. C., & Gonzalez, F. J. M. (2008). *The importance of quality, satisfaction, trust, and image in relation to rural tourist loyalty. Journal of Travel and Tourism Marketing.*
- Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian.* Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nuriata. (2005). *Teknik Pemanduan-Interpretasi dan Pengaturan Perjalanan Wisata.* Bandung: Alfabeta
- Pitana, I Gede., Gayaputri, Putu G. (2005). *Sosiologi Pariwisata.* Yogyakarta: Andi Offset.
- Pond, K. (1993). *The professional guide: Dynamics of tour guiding. Van Nostrand Reinhold.*
- Rust, Roland T., and Richard L. Oliver, eds. (1993). *Service quality: New directions in theory and practice.* Sage Publications.
- Saputra, Ginanjar Wira., Kurniawati., & Putri, Tiyana Eka. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan pemandu museum terhadap kepuasan pengunjung di Museum Geologi Bandung.* *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan.*
- Simpala. (2010). *Tour Guide Professional.* Jakarta: Tokoh Pariwisata.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

- Sujarweni, W. (2014). *Metodologi penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supriyati. (2012). *Metodologi Penelitian Komputerisasi Akuntansi*. Bandung: LABKAT.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ul'fah Hernaeny, M. P. (2021). *Populasi Dan Sampel. Pengantar Statistika*.
- Weiler, B., & Yu, X. (2007). *Dimensions of cultural mediation in guiding chinese tour groups: Implications for interpretation*. *Tourism Recreation Research*.
- Wira. (2021). *Teknik Kepemanduan Wisatawan*. Bali: Nilacakra.
- Yoeti. (2013). *Pramuwisata Profesional*. Bandung: CV Agkasa.
- Žabkar, V., Brenčič, M. M., & Dmitrović, T. (2010). *Modelling perceived quality, visitor satisfaction and behavioural intentions at the destination level*. *Tourism management*.

<https://thecolumnist.id/artikel/walking-tour-wisata-cara-baru-2338>