

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMANDU TERHADAP
KUNJUNGAN WISATAWAN KE MUSEUM
GEDUNG JUANG KABUPATEN BEKASI**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam
menyelesaikan Program Diploma IV
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



**DISUSUN OLEH :
STELLA FAYOLA IRAWAN
201923334**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PERJALANAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2023**

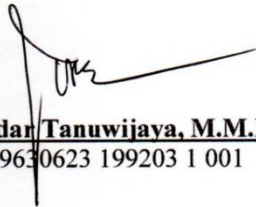
LEMBAR PENGESAHAN

STRATEGI KOMUNIKASI PEMANDU TERHADAP KUNJUNGAN WISATAWAN KE MUSEUM GEDUNG JUANG KABUPATEN BEKASI

NAMA : STELLA FAYOLA IRAWAN
NIM : 201923334
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Drs. Linandar Tanuwijaya, M.M.Par.
NIP. 19630623 199203 1 001



Dra. Zuhelfa, M.Hum.
NIP 19640724 199403 2 001

Bandung, 27 Juni 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE

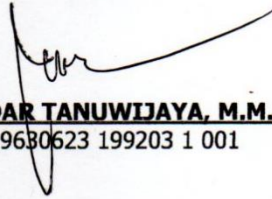
NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

STRATEGI KOMUNIKASI PEMANDU TERHADAP KUNJUNGAN WISATAWAN KE MUSEUM GEDUNG JUANG KABUPATEN BEKASI

NAMA : STELLA FAYOLA IRAWAN
NIM : 201923334
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



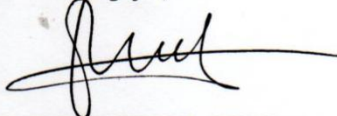
Drs. LINANDAR TANUWIJAYA, M.M.Par.
NIP: 19630623 199203 1 001

Pembimbing Pendamping,



Dra. ZULHELFA, M.Hum.
NIP: 19640724 199403 2 001

Penguji I,



Drs. ODANG RUSMANA, MM Par.
NIP: 19630419 199703 1 002

Penguji II,



MISRAN, Lc., M.A., M.Sc.
NIP: 19791224 200902 1 001

Bandung, 21 Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

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

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : STELLA FAYOLA IRAWAN
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 14 Agustus 2001
NIM : 201923334
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Proyek Akhir yang berjudul:
“Strategi Komunikasi Pemandu Terhadap Kunjungan Wisatawan Ke Museum Gedung Juang Kabupaten Bekasi” 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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan Tim Pembimbing.
2. Dalam Proyek Akhir 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 dengan daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas aoa 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 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, 17 April 2023

Yang membuat pernyataan,



Stella Fayola Irawan

201923334

ABSTRAK

Strategi adalah sebuah cara, metode, dan teknik sebuah komunikasi bisa berjalan supaya kita bisa mencapai tujuan yang sudah direncanakan, seorang komunikator harus melaksanakan tugas. Strategi komunikasi penting bagi pemandu karena pemandu menjadi jembatan penyalur pesan dari atraksi wisata dalam hal ini di museum. Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan mengetahui strategi komunikasi yang digunakan oleh pemandu di Museum Gedung Juang bagi wisatawan yang berkunjung ke Museum. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Objek dalam penelitian ini adalah strategi komunikasi yang digunakan oleh pemandu museum terhadap wisatawan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden pada bulan Mei-Juli 2023, sedangkan observasi langsung dilakukan sebanyak 8 kali dalam rentang waktu 7 bulan selama Januari - Juli 2023. Analisis dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 24.0. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa strategi komunikasi pemandu bagi wisatawan yang berkunjung ke Museum Gedung Juang Kabupaten Bekasi sudah baik, di mana dimensi komunikator mendapatkan penilaian sebesar 387,444 di rentang cukup baik, dimensi komunikasi mendapatkan penilaian sebesar 390,667 di rentang cukup baik, dimensi menyusun pesan mendapatkan penilaian sebesar 394,2 di rentang cukup baik, dan dimensi jenis media internet sebesar 365,333 di rentang cukup baik tetapi memiliki nilai terendah dari semua dimensi. Oleh sebab itu, maka direkomendasikan pemandu museum bisa menggunakan media yang lebih variatif agar pesan dapat tersampaikan kepada wisatawan dengan lebih baik.

Kata Kunci : *Strategi Komunikasi, Pemandu Museum, Museum Gedung Juang*

ABSTRACT

Strategy is a way, method, and technique of a communication can run so that we can achieve the planned goals, a communicator must carry out the task. Communication strategy is important for the guide because the guide becomes a bridge channeling messages from tourist attractions in this case in the museum. This research aims to see and know the communication strategies used by guides at Gedung Juang Museum for tourists visiting the Museum. The method used in this research is descriptive method with quantitative approach. The object of this research is the communication strategy used by museum guides to tourists. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 100 respondents in May-July 2023, while direct observation was carried out 8 times in a span of 7 months during January - July 2023. Analysis was carried out using the SPSS 24.0 application. Based on the results of the study, it is known that the communication strategy of the guide for tourists visiting the Bekasi Regency Juang Building Museum is good, where the communicator dimension received an assessment of 387.444 in the good enough range, the communicator dimension received an assessment of 390.667 in the good enough range, the dimension of compiling messages received an assessment of 394.2 in the good enough range, and the dimension of the type of internet media of 365.333 in the good enough range but has the lowest value of all dimensions. Therefore, it is recommended that museum guides can use more varied media so that messages can be conveyed to tourists better.

Keywords: *Communication Strategy, Museum Guide, Gedung Juang Museum*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya Proyek Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis melakukan penelitian yang berjudul “Strategi Komunikasi Pemandu Terhadap Kunjungan Wisatawan Ke Museum Gedung Juang Kabupaten Bekasi” sebagai syarat untuk memenuhi persyaratan akademik dalam penulisan Proyek Akhir pada Program Diploma IV pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Dalam melakukan penelitian ini, penulis hendak mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan baik berupa masukan, bimbingan, dukungan dan doa yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung selama melakukan penelitian ini. Secara khusus, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian Proyek Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par., CHE. selaku Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Marsianus Raga, S.ST. PAR., MM. PAR.,CEE. selaku Ketua Jurusan Perjalanan.
5. Bapak Faisal Fahdian Puksi, M.Sc., M.Hum., CHE. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan.

6. Bapak Drs. Linandar Tanuwijaya, M.M.Par. selaku dosen pembimbing pertama atas bantuan dan bimbingannya dalam penulisan dalam penulisan penelitian Proyek Akhir.
7. Ibu Dra. Zuhelfa, M.Hum. selaku dosen pembimbing kedua atas bantuan dan bimbingannya dalam penulisan dalam penulisan penelitian Proyek Akhir.
8. Seluruh dosen dan staf Program Studi Usaha Perjalanan Wisata atas ilmu, bimbingan, dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa Proyek Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan masukan dalam menyempurnakan Proyek Akhir ini. Penulis berharap, Proyek Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan penulis.

Bandung, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori	10
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Pemikiran	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Pendekatan Penelitian	21
B. Objek Penelitian	22
C. Populasi dan Sampling.....	22
D. Metode Pengumpulan Data.....	24
E. Definisi Operasional Variabel	26
F. Analisis Data.....	35
G. Jadwal Penelitian.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Hasil Penelitian	45
B. Pembahasan ‘	88
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	123
A. Simpulan	123

B. Rekomendasi	124
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN.....	130

DAFTAR TABEL

TABEL 1 JUMLAH WISATAWAN YANG BERKUNJUNG KE MUSEUM GEDUNG JUANG KABUPATEN BEKASI TAHUN 2021 – 2022.....	5
TABEL 2 PENELITIAN TERDAHULU	19
TABEL 3 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL	30
TABEL 4 BOBOT PENILAIAN SKALA <i>LIKERT</i>	35
TABEL 5 TABEL KELAS INTERVAL	36
TABEL 6 HASIL UJI VALIDITAS	39
TABEL 7 HASIL UJI REABILITAS	43
TABEL 8 JADWAL PENELITIAN	44
TABEL 9 HASIL PENILAIAN RESPONDEN DIMENSI KOMUNIKATOR PADA INDIKATOR <i>TRAITS</i>	52
TABEL 10 HASIL PENILAIAN RESPONDEN DIMENSI KOMUNIKATOR PADA INDIKATOR <i>COGNITION & INFORMATION PROCESSING</i>	58
TABEL 11 HASIL PENILAIAN RESPONDEN DIMENSI KOMUNIKATOR PADA INDIKATOR <i>SELF</i>	63
TABEL 12 HASIL PENILAIAN RESPONDEN DIMENSI KOMUNIKATOR PADA INDIKATOR <i>IDENTITY</i>	67
TABEL 13 HASIL PENILAIAN RESPONDEN DIMENSI TARGET SASARAN PADA INDIKATOR PERSONAL	69
TABEL 14 HASIL PENILAIAN RESPONDEN DIMENSI TARGET SASARAN PADA INDIKATOR KELOMPOK/MASSA	73
TABEL 15 HASIL PENILAIAN RESPONDEN DIMENSI MENYUSUN PESAN PADA INDIKATOR UNSUR KODE PESAN SEDERET SIMBOL.....	75
TABEL 16 HASIL PENILAIAN RESPONDEN DIMENSI MENYUSUN PESAN PADA INDIKATOR UNSUR ISI PESAN	77
TABEL 17 HASIL PENILAIAN RESPONDEN DIMENSI MENYUSUN PESAN PADA INDIKATOR UNSUR WUJUD PESAN	82
TABEL 18 HASIL PENILAIAN RESPONDEN DIMENSI PEMILIHAN MEDIA PADA INDIKATOR JENIS MEDIA INTERNET.....	85
TABEL 19 PERHITUNGAN NILAI MAKSIMUM & NILAI MINIMUM PADA GARIS KONTINUM	88
TABEL 20 RANGE PENILAIAN	89
TABEL 21 HASIL PEMBOBOTAN FREKUENSI PENILAIAN DIMENSI KOMUNIKATOR PADA INDIKATOR <i>TRAITS</i>	90
TABEL 22 HASIL PEMBOBOTAN FREKUENSI PENILAIAN DIMENSI KOMUNIKATOR PADA INDIKATOR <i>COGNITION &</i>	

<i>INFORMATION PROCESSING</i>	97
TABEL 23 HASIL PEMBOBOTAN FREKUENSI PENILAIAN MENGENAI DIMENSI KOMUNIKATOR PADA INDIKATOR <i>SELF</i>	102
TABEL 24 HASIL PEMBOBOTAN FREKUENSI PENILAIAN MENGENAI DIMENSI KOMUNIKATOR PADA INDIKATOR <i>IDENTITY</i>	106
TABEL 25 HASIL PEMBOBOTAN FREKUENSI PENILAIAN MENGENAI DIMENSI TARGET SASARAN PADA INDIKATOR PERSONAL	108
TABEL 26 HASIL PEMBOBOTAN FREKUENSI PENILAIAN MENGENAI DIMENSI TARGET SASARAN PADA INDIKATOR KELOMPOK/MASSA	111
TABEL 27 HASIL PEMBOBOTAN FREKUENSI PENILAIAN MENGENAI DIMENSI MENYUSUN PESAN PADA INDIKATOR UNSUR KODE PESAN SEDERET SIMBOL	112
TABEL 28 HASIL PEMBOBOTAN FREKUENSI PENILAIAN MENGENAI DIMENSI MENYUSUN PESAN PADA INDIKATOR UNSUR ISI PESAN	115
TABEL 29 HASIL PEMBOBOTAN FREKUENSI PENILAIAN MENGENAI DIMENSI MENYUSUN PESAN PADA INDIKATOR WUJUD PESAN	118
TABEL 30 HASIL PEMBOBOTAN FREKUENSI PENILAIAN MENGENAI DIMENSI PEMILIHAN MEDIA PADA INDIKATOR JENIS MEDIA INTERNET	120

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 KERANGKA PEMIKIRAN.....	19
GAMBAR 2 GARIS RENTANG KONTINUM	36
GAMBAR 3 JENIS KELAMIN RESPONDEN.....	44
GAMBAR 4 USIA RESPONDEN	45
GAMBAR 5 DOMISILI RESPONDEN.....	46
GAMBAR 6 PEKERJAAN RESPONDEN.....	46
GAMBAR 7 BERAPA KALI MENGUNJUNGI MUSEUM GEDUNG JUANG KABUPATEN BEKASI.....	43
GAMBAR 8 DARI MANA MENGETAHUI TENTANG KEBERADAAN MUSEUM GEDUNG JUANG KABUPATEN BEKASI	44
GAMBAR 9 PERHITUNGAN NILAI RENTANG.....	88
GAMBAR 10 RENTANG PENILAIAN WISATAWAN MENGENAI DIMENSI KOMUNIKATOR PADA INDIKATOR <i>TRAITS</i>	91
GAMBAR 11 RENTANG PENILAIAN WISATAWAN MENGENAI DIMENSI KOMUNIKATOR PADA INDIKATOR <i>COGNITION & INFORMATION PROCESSING</i>	98
GAMBAR 12 RENTANG PENILAIAN WISATAWAN MENGENAI DIMENSI KOMUNIKATOR PADA INDIKATOR <i>SELF</i>	102
GAMBAR 13 RENTANG PENILAIAN WISATAWAN MENGENAI DIMENSI KOMUNIKATOR PADA INDIKATOR <i>IDENTITY</i>	105
GAMBAR 14 RENTANG PENILAIAN WISATAWAN MENGENAI DIMENSI TARGET SASARAN PADA INDIKATOR PERSONAL..	108
GAMBAR 15 RENTANG PENILAIAN WISATAWAN MENGENAI DIMENSI TARGET SASARAN PADA INDIKATOR KELOMPOK/MASSA.....	110
GAMBAR 16 RENTANG PENILAIAN WISATAWAN MENGENAI DIMENSI MENYUSUN PESAN PADA INDIKATOR UNSUR KODE PESAN SEDERETAN SIMBOL	112
GAMBAR 17 RENTANG PENILAIAN WISATAWAN MENGENAI DIMENSI MENYUSUN PESAN PADA INDIKATOR UNSUR ISI PESAN	115
GAMBAR 18 RENTANG PENILAIAN WISATAWAN MENGENAI DIMENSI MENYUSUN PESAN PADA INDIKATOR UNSUR WUJUD PESAN	118
GAMBAR 19 RENTANG PENILAIAN WISATAWAN MENGENAI DIMENSI PEMILIHAN MEDIA PADA INDIKATOR JENIS MEDIA INTERNET	120

DAFTAR PUSTAKA

- Alder, B. R., & George, R. (2006). *Understanding Human Communication*. Oxford: Oxford University Press.
- Alo, L. (2011). *Komunikasi: Serba Ada Serba Makna*. (1st ed.). Jakarta: Kencana.
- Anwar, S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Cangara, H. (2006). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Coleman. (2012). Pengelolaan Museum Dalam Rangka Mengembangkan Objek Daya Tarik Pariwisata Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. 19, 30–50.
- Cresswell, J. W. (2013). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- DeVito, J. A. (2015). *The Interpersonal Communication Book*. New York: Pearson Higher Education & Professional Group.
- Effendy, U. O. (1984). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Rosda Karya.
- Greenhill, H. E. (2007). *Museums and Education*. New York: Taylor & Francis e-Library.
- Hafied, C. (2005). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- _____. (2014). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- _____. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Vol. 68). (Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada, 2015).
- Handayani, R. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Hargrove, C. (2002). *Heritage Tourism*.

Kartika, T., Fajri dan Robi, K., Kharimah, al, Wisata *Heritage* Sebagai Daya Tarik Wisata di Kota Cimahi, P., & Fajri, K. (2017). *PENGEMBANGAN WISATA HERITAGE SEBAGAI DAYA TARIK KOTA CIMAHI*.

Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan. (2021). Statistik Kebudayaan. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jenderal dan Kebudayaan.

(2019, June 29). *Lokakarya Kepemanduan Museum: Mencetak Pemandu Berintegritas Tinggi di Museum Kebangkitan Nasional - Museum Kebangkitan Nasional*.

<https://kebudayaan.kemdikbud.go.id/mkn/lokakarya-kepemanduan-museum-mencetak-pemandu-berintegritas-tinggi-di-museum-kebangkitan-nasional/>.

Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Meyer, K. (2009). *Panduan Dasar Pelaksanaan Ekowisata*. Unesco Office.

Mossberg, L., & Hansen, H. A. (2017). Tour guides' performance and tourists' immersion: Facilitating consumer immersion by performing a guide plus role. *Scand. J. Hosp. Tour.* 17, 259–278.

Mulyana, D. (2015). *Ilmu komunikasi: suatu pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Museum Tour Guide Performance: A Visitor Perspective. (n.d.). Available from: https://www.researchgate.net/publication/362801205_Museum_Tour_Guide_Performance_A_Visitor_Perspective.

Nuriarta. (2015). *Teknik Pemanduan Interpretasi dan Pengaturan Perjalanan*. Bandung: Alfabeta.

Pastrorelli, J. (2003). *Enriching the Experience*. Pearson Australia Demand Print Centre.

- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan*.
- Sastropoetro, R. S. (1991). *Pendapat Publik, Pendapat Umum dan Khalayak dalam Komunikasi Sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Soekadijo, G. R. (1996). *Anatomi pariwisata: memahami pariwisata sebagai "systemic linkage"*. (Jakarta ed.). Gramedia Pustaka Utama.
- Stephen W. Littlejohn, K. A. (2010). *Theories of Human Communication: Tenth Edition*. Waveland Press.
- Sugiyono. (n.d.). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2015). *Metode Penelitian & Pengembangan Research dan Development*. Bandung: CV. Alfabeta.
- _____. (2015). *Metodologi Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- _____. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryanto. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi (Vol. 192-194)*. Bandung: Pustaka Setia.

- _____. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Vol. hal. 192-194). Bandung: Pustaka Setia.
- Sutrisno, H. (1980). *Metodologi Research : Untuk penulis paper, skripsi,thesis dan disertasi jilid I*. (Vol. Jilid I). C.V Andi Offset,
- Timothy, D. J., & Boyd, S. W. (2003). *Heritage Tourism*. Prentice Hall.
- Warokka, N. M. (2018). *Teknik Memandu Wisata 1*. Politeknik Negeri Manado.
- Wibowo, J. A. (2015). PERSEPSI KUALITAS LAYANAN MUSEUM DI INDONESIA: SEBUAH STUDI OBSERVASI. *Jurnal Manajemen Prasetiya Mulya School of Business adn Economics*, 14.
- Widjaya, A. W. (2000). *Ilmu komunikasi: pengantar studi*. Rineka Cipta.
- Widodo. (2017). *Metodologi Penelitian* (1st ed.). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Yoeti, A. O. (2013). *Pramuwisata Profesional: Fungsi, Tugas, dan Tanggung Jawab*. Bandung: CV Angkasa.
- Yu, X., & Weiler, B. (2007). Dimensions of cultural mediation in guiding Chinese tour groups: Implications for interpretation. *Tour. 32(Recreat.Res)*, 13-22.