

**KUALITAS PELAYANAN *TOUR LEADER* DI TRAVEL
PT. GEM TOURS & TRAVEL
KOTA SERANG**

PROYEK AKHIR

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



Disusun oleh :
Ardhan Febriansyah
201923313

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

2024

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR

**“KUALITAS PELAYANAN *TOUR LEADER* DI *TRAVEL*
PT. GEM TOURS & TRAVEL KOTA SERANG”**

NAMA : Ardhan Febriansyah
NIM : 201923313
JURUSAN : Perjalanan
PROGRAM STUDI : Usaha Perjalanan Wisata

Pembimbing Utama,

Nuraeni Handayani,
S.S., M.Pd., CHE.

NIP. 19811203 200502 2 001

Pembimbing Pendamping,

Bagus Githa Adhitya Muhamad,
MM. Par., CEP., CEM., CEE.

NIP. 19851124 202321 1 010

Bandung, November 2024

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerjasama

Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Ni Gusti Made Kerti Utami, B.A., M.M.Par., CHE

NIP. 197103161996032001

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN *TOUR LEADER* DI *TRAVEL PT. GEM TOURS & TRAVEL* KOTA SERANG

NAMA : Ardhan Febriansyah
NIM : 201923313
PROGRAM STUDI : Usaha Perjalanan Wisata

Pembimbing Utama,

Nuraeni Handayani,
S.S., M.Pd., CHE.

NIP. 19811203 200502 2 001

Pembimbing Pendamping,

Bagus Githa Adhitya Muhamad,
MM. Par., CEP., CEM., CEE.

NIP. 19851124 202321 1 010

Penguji I,

RR. Adi Hendrawan, **S.Sos.,**
M.M.

NIP. 19690807 199403 2 001

Penguji II,

Dra. P. Jessica Jocelyn Josary,
M.Sc., CHE.

NIP. 19600429 199003 2 001

Bandung, ³⁰ Desember 2024

Mengetahui,

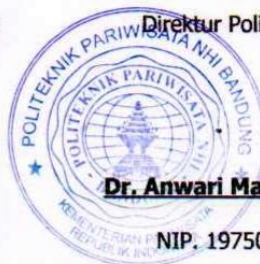
Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

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

NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



Dr. Anwari Masatip., MM.Par., CEE

NIP. 19750414 200212 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Ardhan Febriansyah
Tempat/Tanggal Lahir : Cilegon/10 Februari 2001
NIM : 201923313
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
“*Kualitas Pelayanan Tour Leader Di Travel PT. GEM Tours & Travel Kota Serang*” 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 dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/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 dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir 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 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, 30 Desember 2024

Yang membuat pernyataan,


The stamp is yellow with a red border and contains the text: "SEKOLAH PARIWISATA NHI BANDUNG", "METRAI TEMPEL", and "E4571AMX142467667".

Ardhan Febriansyah

MOTTO

“Kesuksesan dan kebahagiaan terletak pada diri sendiri. Tetaplah bahagia karena kebahagiaanmu dan kamu yang akan membentuk karakter kuat untuk melawan kesulitan”
(Helen Keller)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.
Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”
(Q.S Al-Insyirah, 94 : 5-6)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan kepada :

1. Cinta pertama dan panutanku, Ayahku Drs. H. Akhmad Zubaidillah, M.Si. Terima kasih telah percaya atas semua Keputusan yang peneliti ambil untuk melanjutkan mimpinya, serta cinta, do'a, dukungan dan motivasi yang selalu membuat saya percaya diri bahwa saya mampu menyelesaikan Proyek Akhir ini.
2. Pintu surgaku, mamahku Hj. Siti Zubaedah. Mustahil saya mampu melewati semua permasalahan yang peneliti alami selama ini jika tanpa do'a, Ridha, dan dukungan dari beliau.
3. Terima kasih kepada kakakku Arief Pratama, S.H selalu memberikan dukungan secara materi dikala dibutuhkan dan menjadi bagian dari perjalanan hidup selama ini.
4. Terima kasih kepada Hilyatul Aulia, S.Ak yang senantiasa mendengarkan keluh kesah peneliti, memberi dukungan, motivasi pengingat, dan menemani peneliti hingga Proyek Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

ABSTRAK

PT. GEM Tours & Travel merupakan biro perjalanan wisata yang menyediakan perjalanan ibadah haji dan umrah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan *tour leader* di PT. GEM Tour & Travel Kota Serang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 250 responden dan diperoleh sampel penelitian sebanyak 152 responden yang diambil dengan menggunakan rumus Krejcie and Morgan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner dan wawancara dan data diolah dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 25. Dari hasil menunjukkan bahwa *Tangible* memiliki rata-rata sebesar 4,47, *Empathy* memiliki rata-rata sebesar 4,66, *Reliability* memiliki rata-rata sebesar 4,47, *Responsiveness* memiliki rata-rata sebesar 4,64 dan *Assurance* memiliki rata-rata sebesar 4,69. Hasil analisis ini mengidentifikasi area utama untuk perbaikan dalam pelayanan untuk meningkatkan kepuasan. Penelitian ini menyarankan perlunya peningkatan dalam berbagai aspek, seperti fasilitas fisik, empati terhadap kebutuhan individual, konsistensi layanan, responsivitas terhadap masukan konsumen, serta membangun kepercayaan yang lebih kuat. Dengan memperhatikan hasil ini, PT. GEM Tours & Travel dapat mengarahkan upaya perbaikan untuk meningkatkan pengalaman konsumen secara holistik dalam pelayanan tur mereka.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Tour Leader*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible*.

ABSTRACT

PT. GEM Tours & Travel is a travel agency that provides pilgrimage and Umrah travel services. This study aims to determine the quality of service provided by tour leaders at PT. GEM Tours & Travel in Serang City. This research uses a descriptive quantitative method. The population in this study consists of 250 respondents, and a sample of 152 respondents was obtained using the Krejcie and Morgan formula. The data collection techniques in this study involve distributing questionnaires and conducting interviews, with data analyzed using SPSS version 25. The results show that Tangible has an average of 4.47, Empathy has an average of 4.66, Reliability has an average of 4.47, Responsiveness has an average of 4.64, and Assurance has an average of 4.69. The analysis results identify key areas for improvement in services to enhance customer satisfaction. This study suggests the need for improvements in various aspects, such as physical facilities, empathy for individual needs, service consistency, responsiveness to consumer feedback, and building stronger trust. By considering these results, PT. GEM Tours & Travel can direct improvement efforts to enhance the overall customer experience in their tour services.

Keywords: *Service Quality, Tour Leader, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Atas Berkah dan rahmat-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan Proyek Akhir yang berjudul “Kualitas Pelayanan *Tour Leader* di Travel PT. GEM Tours & Travel Kota Serang”. Penyusunan Proyek Akhir diajukan dengan tujuan memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Tugas Akhir pada Program Diploma IV, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis merasa mendapat banyak dukungan dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM. Par. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par., CHE selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik & Kemahasiswaan.
3. Bapak Marsianus Raga, SST.Par., MM.Par., selaku Ketua Jurusan Perjalanan.
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, S.Hum., M.Sc., M.Hum selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
5. Ibu Nuraeni Handyaningrum, S.S., M.Pd., CHE selaku Dosen Pembimbing I.
6. Bapak Bagus Githa Adhitya Muhamad, MM.Par., CEP., CEM., CEE. Selaku Dosen Pembimbing II.
7. Segenap Jajaran Dosen dan staf Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
8. Bapak H. Ahmad Eko Adi, SP. ME. selaku direktur PT. GEM Tours & Travel Kota Serang dan seluruh staf PT. GEM Tours & Travel Kota Serang.

9. Kedua orang tua bernama Drs. H. Akhmad Zubaidillah, M.Si dan Hj. Siti Zubaedah, dan kakak bernama Arief Pratama S.H selama ini selalu mendampingi, mendoakan serta memberikan dukungan yang luar biasa kepada penulis dalam segala hal yang penulis lakukan, khususnya dalam penyelesaian proyek akhir ini.
10. Teman, kerabat, dan keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam penyusunan proyek akhir ini.
11. Pihak – pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu namanya.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan Proyek Akhir. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya segala kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk penyempurnaan penelitian ini.

Bandung, Desember 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN MAHASISWA	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Teori.....	10
1. Pelayanan	10
2. Kualitas Pelayanan dan Dimensi Kualitas Pelayanan	11
3. Persepsi.....	13
4. <i>TourLeader</i>	13
5. Wisata/ <i>Tour</i>	16
6. Wisatawan	17
7. Biro Perjalanan Wisata.....	17
8. Paket Wisata.....	18
9. <i>Mutthawif</i>	18
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Rancangan Penelitian.....	22
B. Objek Penelitian.....	22
C. Populasi dan Sampel	23
1. Populasi	23
2. Sampel.....	23

D. Metode Pengumpulan Data	25
1. Teknik Pengumpulan Data	25
2. Alat Pengumpulan Data	26
E. Uji Validitas	26
F. Uji Reliabilitas	28
G. Definisi Operasional Variabel.....	29
H. Analisis Data	30
1. Metode Analisis Data	30
2. Alat Analisis Data	31
I. Jadwal Penelitian.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Hasil Penelitian	32
1. Data Temuan Dimensi <i>Tangible</i>	33
2. Data Temuan Dimensi <i>Emphaty</i>	35
3. Data Temuan Dimensi <i>Reliability</i>	38
4. Data Temuan Dimensi <i>Responsiveness</i>	40
5. Data Temuan Dimensi <i>Assurance</i>	42
B. Pembahasan.....	44
1. Data Temuan Dimensi <i>Tangible</i>	45
2. Data Temuan Dimensi <i>Emphaty</i>	47
3. Data Temuan Dimensi <i>Reliability</i>	49
4. Data Temuan Dimensi <i>Responsiveness</i>	51
5. Data Temuan Dimensi <i>Assurance</i>	53
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	56
A. Kesimpulan	56
B. Rekomendasi.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Jumlah <i>Tour Leader</i>	3
Tabel 2 Type Dan Harga Paket <i>Tour</i>	4
Tabel 3 Data Jumlah Konsumen	5
Tabel 4 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 5 Tabel Populasi Dan Sampel	24
Tabel 6 Uji Validitas Kuesioner.....	27
Tabel 7 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	28
Tabel 8 Matriks Operasional Variabel	29
Tabel 9 Instrumen <i>Skala Likert</i>	31
Tabel 10 Jadwal Penelitian.....	31
Tabel 11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan <i>Tour Leader</i> Di Travel PT. GEM Tours & Travel Kota Serang	32
Tabel 12 Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Tangible</i> Indikator Selalu Berpenampilan Rapi Dan Menarik.....	34
Tabel 13 Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Tangible</i> Indikator <i>Itinerary</i> Berjalan Sesuai Dengan Jadwal.....	34
Tabel 14 Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Tangible</i> Menggunakan Peralatan Modern	35
Tabel 15 Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Tangible</i> Indikator Kelengkapan Fasilitas Yang Diberikan	35
Tabel 16 Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Emphaty</i> Indikator Memberikan Perhatian Individual.....	36
Tabel 17 Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Emphaty</i> Indikator Mengingat Nama <i>Tour</i>	36
Tabel 18 Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Emphaty</i> Indikator Sungguh-Sungguh Mengutamakan Kepentingan Konsumen	37
Tabel 19 Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Emphaty</i> Indikator Aktif Dalam Memahami Kebutuhan Konsumen	37
Tabel 20 Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Reliability</i> Indikator Menyediakan Layanna Sesuai Dengan Yang Dijanjikan.....	38

Tabel 21 Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Reliability</i> Indikator Dapat Diandalkan Dalam Menangani Masalah Konsumen	38
Tabel 22 Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Reliability</i> Indikator Memberi Layanan Secara Benar Dan Tepat Waktu	39
Tabel 23 Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Reliability</i> Indikator Memberi Informasi Yang Tepat Dan Perlu	39
Tabel 24 Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Responsiveness</i> Indikator Menghargai Konsumen.....	40
Tabel 25 Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Responsiveness</i> Indikator Profesional Dalam Memberikan Pelayanan	40
Tabel 26 Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Responsiveness</i> Indikator Menerima Komplain	41
Tabel 27 Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Responsiveness</i> Indikator Pelayanan Yang Segera/Cepat Bagi Konsumen	41
Tabel 28 Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Assurance</i> Indikator Konsumen Dapat Mempercayai <i>Tour Leader</i>	42
Tabel 29 Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Assurance</i> Indikator Pengetahuan <i>Tour Leader</i> Yang Luas.....	42
Tabel 30 Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Assurance</i> Indikator Jujur Dan Bersih.....	43
Tabel 31 Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Assurance</i> Indikator Bersikap Sopan Dan Santun Secara Konsisten	43
Tabel 32 Evaluasi Responden Terhadap Dimensi <i>Tangible</i>	45
Tabel 33 Evaluasi Responden Terhadap Dimensi <i>Emphaty</i>	47
Tabel 34 Evaluasi Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	49
Tabel 35 Evaluasi Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	51
Tabel 36 Evaluasi Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran	21
-----------------------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

- A Parasuraman, Valerie A. Zeithaml. Leonard Berry. (2011). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research. *Journal Of Marketing*, Volume 49.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. In *Antonius Along/ JIAP* (Vol. 6, Issue 1).
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1, 83-101.
- Aryadi, & Patmawati. (2020). Peran dan Fungsi *Tour Leader* Dalam Perjalanan Ibadah Umrah di Brio Haji dan Umrah PT. Ihya Tour & Trave. *Jurnal Manajemen Dakwah*.
- Aulia Ziska, D., Darmawan, C., & Atieq Pohan, H. (2017). Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Umrah di Fairuz Tour Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(7), 2023.
- Camilleri, Mark Anthony. 2019. *Tourism Planning and Destination Marketing*. UK: Emerald Publishing Limited.
- Cariena, A., Putu, N., Mahadewi, E., Sudana, P., S1, P. S., & Perjalanan Wisata, I. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Tour Leader Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Travel Agent Kencana Wisata Tanjung Duren Jakarta*. 3(2).
- Damardjati, R.S. 2010. *Manajemen Perjalanan Wisata*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Daryanto dan Ismanto, Setyobudi. (2004) *Kepuasan dan Pelayanan* PrimPenerbit: Gava Media.
- Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012), 3.
- Harahap, M. (2018). Tanggapan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata rumah batu Serombou di Kabupaten Rokan Hulu. *Jurnal Organisasi dan Manajemen* 5 (1), 1-8.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media.
- Hasan, M. I. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. (M. S. Khadafi, Ed.). Bogor: Ghalia Indonesia.
- Henny Kustini., 2015, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Jumlah Wisatawan Di Obyek Wisata "Ndayu Park" Kabupaten Sragen, *Journal Hotellier*, vol. 1, Desember, hal 2.
- <https://www.lspr.ac.id/industri-pariwisata-prospek-dan-peluangnya> (2023).

- <https://www.detik.com/hikmah> (2023).
- Jalaluddin Rakhmat, Psikologi Komunikasi, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011), h.50.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing* (Edisi 7). Salemba Empat.
- Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik, (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2015), Edisi Ketiga, h. 219
- Moenir, 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal*. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.
- Nyoman Parta, I., Wayan Rani, N., & Handayani Denpasar, S. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Biro Perjalanan Wisata Pt. Barata Dewata Asri Bali*.
- Pemerintah Indonesia. 1990. Undang Undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata. Bagian II, Pasal 12. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. 2009. Undang Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Bab I, Pasal I. Jakarta.
- Pendit, Nyoman S. 2009. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: PT.Pradnya Paramita.
- Priyatno, Dwi. 2014. *Mandiri Belajar Analisis Data dengan Spss*. Yogyakarta: Mediakom.
- Pakpahan, R., & Purba, D.S,. (2024) *Menggali Potensi Pemandu Wisata Lokal Dalam Meningkatkan Kualitas Pengalaman Wisatawan: Tinjauan Kasus Desa Wisata Meat, Kabupaten Toba*. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp>, 11(1).
- Putri, N. A., Dewi Sartika, T., Utami, S., Syahrizal, M., Pariwisata, P., Pariwisata, F., Kreatif, I., & Tangerang, U. M. (n.d.). *BERKAH DI BALARAJA*. https://jurnal.umat.ac.id/public/journals/40/homepageImage_en_US.jpg

- Rafiq Jauhari, Muthawwif Anda Di Tanah Suci (Sukoharjo: Cahaya Ilmu, 2014). h. 5.
- Riana, N., & Achnes, S. (2016). Kualitas Pelayanan *Tour Leader* Di Pt Rezki Jasty Tour & Travel Pekanbaru. *Jom Fisip*, 3(2), 1–11.
- Situmorang, A., & Andriana, I. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Program Tour Di Pt. Jasa Belitung Utama*.
- Sugiyono, 2013, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. (Bandung: ALFABETA)
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta, Cv.
- Sumanto, Psikologi Umum, (Yogyakarta: CAPS, 2014), h. 52.
- Supriati. 2012. Metodologi Penelitian Komputerisasi Akuntansi. Bandung: LABKAT.
- Suharno, Ana Retnoningsih. Perpustakaan Nasional Katalog Dalam Terbitan (KDT), (semarang, Widya Karya:2011).
- Suwantoro, Gamal. (2004). Dasar-dasar Pariwisata. Yogyakarta: Andi Offset.
- Syamsuddin dan Damayanti, V. S. (2011). Metode Penelitian Pendidikan Bahasa. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Telaumbanua, M., & Baiquni, M. (2015). Kajian Wisata Bahari di Kawasan Turedawola Walo Kabupaten Nias Utara. *Jurnal Kawistara*, 5(3), 221-328. Retrieved Desember 10, 2019, from <https://jurnal.ugm.ac.id/kawistara/article/view/10055>
- Tjiptono, F. (2011). Service Management. Andi.
- Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan (2nd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. 2014. Pengantar Industri Pariwisata. Yogyakarta: Deepublish.
- Widiyanto, Joko. 2010. SPSS for Windows untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian. Surakarta: BP-FKIP UMS.
- Wulandari, & Utami, K. (2022). Evaluasi Pelayanan *Tour Leader* PT. Al Hijaz Terhadap Jamaah Umrah Tahun 2019. *Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*.
- Yoeti, Oka A. 1996. Pengantar ilmu pariwisata. Angkasa: Bandung.
- Yoeti, Oka A. 2013. *Tour Leader Profesional : Fungsi, Tugas dan Tanggung Jawab*. Bandung: Angkasa.
- Yulia Astarina, R., Divi Yustita, A., Politeknik, M. M., & Banyuwangi, N. (2021). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan *Tour Leader* Terhadap Loyalitas Konsumen di PT Pesona Ijen Tour and Travel Banyuwangi. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata* (Vol. 26, Issue 1)