

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PEMANDU
WISATA BANDUNG TOUR ON BUS (BANDROS)**

PROYEK AKHR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Dalam menempuh studi pada
Program Diploma IV**



Oleh :

PHILLIPE MARULI IMMANUEL

Nomor Induk : 201923279

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

2025

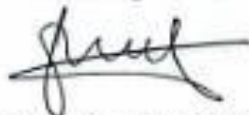
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA BANDUNG TOUR ON BUS (BANDROS)

NAMA : Phillipe maruli Immanuel
NIM : 201923279
JURUSAN : Perjalanan
PROGRAM STUDI : Usaha Perjalanan Wisata

Pembimbing Utama,



Drs. Odang Rusmana, MM.Par.
NIP. 19630419 199703 1 002

Pembimbing Pendamping,



Endang Komesty Sinaga, SS, MM.Par., CHE
NIP. 197411032008122001

Bandung, 17 Juni 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,

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

LEMBAR PENGESAHAN

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA
BANDUNG TOUR ON BUS (BANDROS)

NAMA : Phillipe Maruli Immanuel
NIM : 201923279
PROGRAM STUDI : Usaha Perjalanan Wisata

Pembimbing Utama,



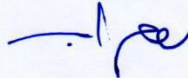
DRS. Odang Rusmana, M.M.PAR
NIP.196304119 199703 1 002

Pembimbing Pendamping,



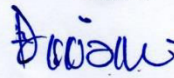
Endang Komesty Sinaga
S.S.,MM.PAR., CHE., CHRM
NIP.1974110322008122001

Penguji I,



Misran, Lc., MA., M.Sc.
NIP.19791224 200902 1 001

Penguji II,



Budi Setiawan, Drs., MM.
NIP.19680204 199603 1 001

Bandung, 4 Agustus 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE
NIP. 197103161996032001

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Dr. Anwari Masatip., MM.Par., CEE
NIP. 19750415200212001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : PHILLIPE MARULI IMMANUEL
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta / 15 April 2001
NIM : 201923279
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:
"PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA
BANDUNG TOUR ON BUS (BANDROS)" 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 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 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, 1 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,


PHILLIPE MARULI IMMANUEL
NIM: 201923279

HALAMAN MOTTO

Yeremia 29:11

“Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan.”

Jeremiah 29:11

“For I know the plans I have for you,” declares the LORD, “plans to prosper you and not to harm you, plans to give you hope and a future.”

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan meningkatkan kualitas pelayanan pemandu wisata pada Bandung Tour on Bus (Bandros), salah satu atraksi wisata unggulan di Kota Bandung. Fokus diarahkan pada pengalaman wisatawan milenial sebagai segmen potensial pariwisata modern. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling, yakni wisatawan milenial yang secara kebetulan menggunakan layanan Bandros saat proses pengumpulan data. Populasi merujuk pada pengikut Instagram @bus.bandros yang berjumlah lebih dari 20.000 orang. Instrumen penelitian disusun berdasarkan teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, dengan lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Skala yang digunakan yaitu skala Likert, dengan pengolahan data melalui SPSS. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pemandu wisata Bandros berada pada kategori sangat baik, dengan nilai tertinggi pada dimensi Tangibles (3,67) yang mencerminkan kebersihan bus dan kerapian pemandu, serta Responsiveness (3,65) yang menunjukkan ketanggapan terhadap pertanyaan wisatawan. Namun, dimensi Assurance memperoleh skor paling rendah (3,43), mengindikasikan kelemahan pada penguasaan materi sejarah dan keterampilan komunikasi. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan rutin bagi pemandu wisata dan peningkatan fasilitas informasi digital interaktif di dalam bus. Upaya ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan wisatawan, memperkuat citra Bandros sebagai ikon wisata edukatif, dan mendukung pengembangan pariwisata berkelanjutan di Kota Bandung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pemandu Wisata, Wisatawan Milenial, Bandros, Accidental Sampling

ABSTRACT

This study aims to analyze and improve the service quality of tour guides on the Bandung Tour on Bus (Bandros), one of the leading tourist attractions in the city of Bandung. The research focuses on the experiences of millennial tourists as a potential segment in modern tourism. A descriptive quantitative approach was used by distributing questionnaires to 100 respondents, selected using accidental sampling, namely millennial tourists who happened to use Bandros services during the data collection period. The population in this study refers to the followers of the Instagram account @bus.bandros, which has more than 20,000 followers. The research instrument was based on the SERVQUAL theory by Parasuraman, Zeithaml, and Berry, which consists of five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The data was measured using a Likert scale and processed with SPSS software. The results indicate that the overall service quality of Bandros tour guides is categorized as very good, with the highest average score found in the Tangibles dimension (3.67), reflecting the cleanliness of the bus and the neat appearance of the guides. The Responsiveness dimension also scored high (3.65), showing that the guides responded promptly to tourists' questions. However, the Assurance dimension received the lowest average score (3.43), indicating a lack of knowledge about historical content and inadequate communication skills. Therefore, improvements are recommended, such as regular training for tour guides and enhancing interactive digital information facilities inside the bus. These efforts are expected to improve tourist satisfaction, strengthen Bandros' image as an educational tourism icon, and support sustainable tourism development in Bandung.

Keywords: Service Quality, Tour Guide, Millennial Tourists, Bandros, Accidental Sampling

HALAMAN PERSEMBAHAN

Proyek Akhir ini saya persembahkan kepada:

Tuhan Yang Maha Esa

Terima kasih atas kekuatan, kesehatan, dan ketenangan hati yang telah Engkau berikan dalam menyelesaikan perjalanan panjang ini.

Keluarga

Opung Doli dan Opung Boru Tercinta

Terima kasih telah menjadi sumber semangat dan motivasi yang tidak pernah padam. Nilai-nilai hidup, keteguhan, dan kasih yang kalian tanamkan sejak kecil menjadi fondasi kuat dalam setiap langkahku. Warisan semangat dari kalian adalah cahaya dalam perjuanganku.

Keluarga Besar, Saudara, dan Teman-teman Tersayang

Terima kasih atas segala bentuk dukungan, doa, tawa, dan kebersamaan selama proses ini. Kalian memberi warna dalam setiap langkah, dan menjadi bagian penting dari perjalanan hidupku. Tanpa kalian, perjalanan ini tak akan seindah dan sekuat ini.

Diri Sendiri

Terima kasih telah berjuang, walaupun jalan seringkali terasa panjang dan melelahkan. Kamu tetap melanjutkan langkahmu, bahkan ketika semangatmu tidak sebesar biasanya. Terima kasih sudah percaya bahwa kamu bisa

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati dan kerendahan hati yang telah diberikan kepada penulis, baik berupa anugerah, petunjuk, maupun karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan baik dan lancar, penulis menyampaikan rasa syukur dan terima kasih. Program Diploma IV Jurusan Perjalanan Wisata, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Pariwisata NHI Bandung telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peran pemandu wisata dalam menciptakan pengalaman wisata yang berkualitas dan berkesan bagi wisatawan, khususnya dalam layanan transportasi wisata berbasis kota seperti BANDROS. Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan mutu pelayanan pariwisata di Kota Bandung, serta menjadi referensi bagi pengelola dan pemangku kepentingan dalam mengembangkan strategi pelayanan wisata yang berorientasi pada kepuasan pengunjung. Terlalu banyak orang yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah banyak membantu penulis dengan memberikan saran, dorongan, dan inspirasi ketika ia menyusun proposal penelitiannya. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan kekagumannya yang terdalem 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 dan Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Marsianus Raga, MM.Par. selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, S. Hum., M.Sc., M. Hum. selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

5. Bapak DRS Odang Rusmana, MM.Par. selaku Dosen Pembimbing Utama.
6. Ibu Endang Komesty Sinaga, SS, MM. Par, CHE selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
7. Bapak/Ibu Dosen dan staf pengajar Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Yang telah memberikan bekal dan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
8. Keluarga yang tercinta, Opung Doli dan Opung Boru, Bapakua, Bou, Kakak dan Abang beserta keluarga penulis yang tiada henti untuk memberikan dukungan dan doa selama perjalanan penyusunan Proyek Akhir ini.
9. Rekan-rekan Mahasiswa/i Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, terutama kepada UPW 8C, atas kebersamaannya selama ini.
10. Semua pihak yang telah terlibat membantu dan tidak dapat disebutkan satu per satu dalam Proyek Akhir.

Bandung, 16 April 2025

Penulis,

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	16
C. Tujuan Penelitian	17
D. Keterbatasan Penelitian	18
E. Manfaat Penelitian	18
1 Manfaat Akademis.....	18
2 Manfaat Praktis	18
BAB II	20
KAJIAN PUSTAKA	20
A. Kajian Teori.....	19
1. Definisi Wisata.....	19
2. Destinasi Wisata.....	20
3. Atraksi Wisata.....	22
4. Transportasi Sebagai Atraksi Wisata.....	23
5. Pertumbuhan Industri Pariwisata	24
6. Jenis-jenis Pariwisata	25
7. Definisi Wisatawan	26
8. Jenis-Jenis wisatawan.....	27
9. Definisi Pemandu Wisata	28

10. Keterampilan Pemandu Wisata	25
11. Definisi Kualitas Pelayanan	26
12. Indikator Kualitas Pelayanan	27
13. Kategori Usia Milenial	28
14. Bandung Tour on Bus (BANDROS).....	30
B. Kerangka Pemikiran	32
BAB III.....	33
METODE PENELITIAN	33
A. Pendekatan Penelitian.....	33
B. Obyek Penelitian.....	34
C. Populasi dan Sampling	34
D. Metode Pengumpulan Data	36
E. Definisi Operasional Variabel	38
F. Analisis Data.....	42
G. Jadwal Penelitian	45
BAB IV	48
HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil Analisis Data	48
1. Hasil Uji Validitas	54
2. Hasil Uji Reliabilitas	57
B. Pembahasan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Bandung Tour on Bus (BANDROS) Terhadap Kepuasan Wisatawan.....	58
BAB V.....	64
KESIMPULAN & REKOMENDASI.....	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Table	Halaman
1 Generasi menurut Benesik, Csikos, Dan Juhes	8
2 Kerangka Pemikiran	32
3 Operasional Variabel	40
4 Jadwal Penelitian	45
5 Jawaban Responden Indikator Rea	48
6 Jawaban Responden Indikator Res	49
7 Jawaban Responden Indikator Assurance.....	50
8 Jawaban Responden Indikator Empthy.....	51
9 Jawaban Responden Indikator Tangiles	52
10 Jawaban Responden Indikator Y.....	53
11 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	54
12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	56
13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	58
14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	1 KOTA PILIHAN ORANG INDONESIA UNTUK	Halaman
..... 2		

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman		Halaman
1	Dokumen.....	72
2	Surat Keterangan Penelitian.....	74
3	Surat Pengantar Penelitian.....	75
4	Screenshoot Bimbingan.....	76
5	Hasil Turnitin.....	77
6	Surat Telah Menyelesaikan penelitian	78

_Pariwisata?utm_source=chatgpt.com>

Ihsan Ramadhan, and Rosita Anggraini, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Peserta Kegiatan Pengenalan Destinasi Wisata Disparekraf Dki Jakarta', *Media Bina Ilmiah*, 18.6 (2024), pp. 1555–64, doi:10.33758/mbi.v18i6.716

Kementriaan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (kemenparekraf), 'Fakta Menarik Bandung : Kota Kembang Yang Penuh Kreativitas' <<https://kemenparekraf.go.id/ragam-parekraf/fakta-menarik-bandung-kota-kembang-yang-penuh-kreativitas>> [accessed 20 June 2025]

Kuantitatif, Pendidikan Pendekatan, 'Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D', *Alfabeta, Bandung*, 2016

Lestari, Heni Dwi, Novi Irawati, and Herry Teguh Santoso, 'Analisis Kualitas Pelayanan Tour Guide Di Destinasi Wisata Benteng Marlborough Bengkulu', *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 16.1 (2022), p. 28, doi:10.47256/kji.v16i1.139

Mandalia, Siska, Yuke Zonata, and Wiranda Wulandari, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Grooming Pemandu Wisata Di Objek Istano Basa Pagaruyuang', *Jurnal Kajian Pariwisata*, 6.1 (2024), pp. 1–10

Mokoginta, Riska Aprilia, R.J. Poluan, and Ricky M.S Lakat, 'Pengembangan Kawasan Wisata Bahari (Studi : Kecamatan Nuangan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur)', *Spasial*, 7.3 (2020), pp. 325–34

Pemerintah Kota Bandung, 'Rute Dan Informasi Bandung Tour On Bus (BANDROS)' <<https://www.bandung.go.id/sub-etalase/26/bus-bandros>> [accessed 20 June 2025]

Pemerintah Provinsi Jawa Barat, 'Wisatawan Ke Jawa Barat Meningkatkan Signifikan Sepanjang 2024' <<https://jabarprov.go.id/berita/wisatawan-ke-jawa-barat-meningkat-signifikan-sepanjang-2024-17367>>

Republik Indonesia, *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisatawaan*, 2009 <<https://peraturan.bpk.go.id/Details/28538/uu-no-10-tahun-2009>>

Riadi, Didi, Lalu Adi Permadi, and Weni Retnowati, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Ke Desa Wisata Hijau Bilebante Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Wisatawan', *Jurnal Riset Pemasaran*, 2.2 (2023), pp. 38–49, doi:10.29303/jrp.v2i2.2678

Satriadi, Yudi, Nurul Syamsiah, and Wiwin Yuliani, 'Persepsi Wisatawan Domestik Terhadap Layanan Bandung Tour on Bus (BANDROS)', *Tourism Scientific Journal*, 7.2 (2022), pp. 252–69, doi:10.32659/tsj.v7i2.185

Saturuma, J M, A G Kumenaung, and ..., 'Pengaruh Jumlah Wisatawan Mancanegara, Jumlah Wisatawan Domestik Terhadap Pad Kota Bitung Melalui Pajak Hotel', *Jurnal Berkala Ilmiah ...*, 24.3 (2024), pp. 73–84
<<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jbie/article/view/54798>>

Sihombing, Febriani Valentina Br, and others, 'DAMPAK PEMANFAATAN BANDROS PADA MINAT BERKUNJUNG WISATA HERITAGE DI KOTA BANDUNG', *Jurnal Dharma Agung*, 32.4 (2024), pp. 11–17