

KEPUASAN PESERTA TOUR TERHADAP TOUR GUIDE HPI DI KOTA BANDUNG

PROYEK AKHIR

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



Disusun oleh:

FRANSISCA MONICA

201621208

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENGATURAN
PERJALANAN**

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI BANDUNG

2020

\

LEMBAR PENGESAHAN

KEPUASAN PESERTA TOUR TERHADAP TOUR GUIDE HPI
DI KOTA BANDUNG

NAMA : FRANSISCA MONICA
NIM : 201621208 -
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN PENGATURAN PERJALANAN

Pembimbing I,



Bagus Githa Adhitva M, MM.Par.
NIP : -

Pembimbing II,



Dr. Herlan Suherlan, MM.
NIP : 19680127 199803 1001

Bandung, 17 Juli 2020

Mengetahui,
Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Fransisca Monica
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 02 Juni 1998
NIM : 201621208
Program Studi : Manajemen Pengaturan Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: **"Kepuasan Peserta *Tour* Terhadap *Tour Guide* HPI di Kota Bandung"** 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, Juli 2020
Yang membuat pernyataan,



Fransisca Monica
NIM 201621208

HALAMAN MOTTO

Meskipun kehidupan memberikanmu ratusan alasan untuk menyerah dan bersedih, kamu harus tetap menunjukkan bahwa kamu mempunyai jutaan alasan untuk tetap tertawa dan tersenyum.

Anonim, 2020

Serahkanlah seluruh kekuatiranmu pada Tuhan, karena Ia-lah yang memelihara kamu.

1 Petrus 5:7

HALAMAN PERSEMBAHAN

Aku mempersembahkan Proyek Akhir ini kepada:

Almarhum Papa, Mama, dan Cici yang aku cintai,

Proyek Akhir ini adalah tanda bukti, tanda hormat, dan ucapan terima kasihku kepada Papa disana, juga Mama yang tak hentinya melimpahkan kasih dan sayangnya, memberikan nasihat, dukungan, serta doa dan cinta yang tidak berkesudahan. Aku tak dapat membalas segala bantuan moral dan materil yang sudah dikeluarkan sampai saat ini. Terimakasih untuk Mama dan Cici yang selalu sabar dan mendukung dalam kondisi apapun. Semoga karya ini dapat menjadi salah satu kebanggaan yang saya berikan untuk membuktikan bahwa saya sudah dapat melewati tahap untuk menjadi orang yang sesungguhnya. Semoga Papa turut bangga dan tersenyum bahagia dari kejauhan.

Adik-adikku tingkatku terkasih

Tiada yang dapat menggantikan momen-momen indah bersama kalian. Hari-hariku sangat berwarna dengan canda tawa yang kalian bagikan. Terima kasih atas penghiburan dalam bentuk apapun itu. Semoga kelak hasil karya ini dapat berguna bagi kalian dan kuharap aku bisa menjadi panutan dan memberikan yang terbaik.

Sahabat dan Rekan-rekan MPP 2016 yang selalu ada,

Terimakasih kepada sahabat – sahabat dimasa sekolahku dulu sejak SD – SMA, yang sudah selalu bersabar dan saling memberikan semangat untuk kita mencapai sebuah tujuan yang sama. Terimakasih kepada MPP 2K16 yang selalu setia berjalan bersama dalam bahagia dan haru, kesusahan dan rintangan. Tiada lagi yang dapat kuungkapkan melalui susunan kata-kata. Hanya ucapan syukur yang dapat mewakili rasa bahagia karena dapat mengenal kalian. Suka duka dalam menempuh studi ini kita sudah lewati bersama, tangis dan tawa, serta momen-momen indah yang tak akan terulang lagi. Semoga ini menjadi bukti bahwa dukungan kalian sangat bermanfaat bagiku. Kelak, berjanjilah bahwa kita akan menjadi pribadi yang sukses dan berguna bagi masa depan.

Dosen Prodi MPP dan Dosen Pembimbing,

Terimakasih atas seluruh dukungan, bimbingan, nasihat dan masukan yang telah diberikan. Jasa Bapak dan Ibu Dosen akan selalu kukenang sepanjang hidupku.

ABSTRAK

Tour guide adalah sebuah komponen yang harus dimasukkan ke dalam setiap rangkaian perjalanan karena perannya yang penting dalam memberikan pelayanan pemanduan kepada wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan peserta *tour* atas pelayanan yang diterimanya pada saat mengikuti sebuah perjalanan. Hasil penilaian kepuasan peserta *tour* ini akan digunakan untuk mengevaluasi, meningkatkan, dan memaksimalkan kinerja *tour guide* yang tergabung dalam organisasi HPI Kota Bandung di masa mendatang.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah metode statistik deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang didukung dengan pedoman wawancara. Dalam penelitian ini sample digunakan menggunakan teknik *convenience sampling* yaitu siapa saja dapat memberikan informasi mengenai data yang dibutuhkan baik secara sengaja ataupun kebetulan, sample dapat digunakan sebagai sumber data apabila orang tersebut dapat memberikan informasi terkait yang dibutuhkan. Objek pada penelitian ini ialah peserta *tour* yang pernah menggunakan jasa *tour guide* HPI di tahun 2019. Sebanyak 250 peserta *tour* dijadikan responden untuk menilai kepuasan peserta terhadap *tour guide* HPI di Kota Bandung.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari keempat dimensi yang diteliti dapat disimpulkan bahwa 3 dimensi sudah dinilai baik dan 1 dimensi dinilai kurang baik sehingga harus ditingkatkan. Rekomendasi yang diberikan dalam penelitian ini kepada para *tour guide* HPI di Kota Bandung harus meningkatkan aspek-aspek yang kurang seperti dalam pengaturan kecepatan/tempo bicara yang tepat saat melakukan pemanduan dan pengulangan pemanduan bila dirasa perlu.

Kata kunci : *Tour, Tour Guide* dan Kepuasan Peserta *Tour*

ABSTRACT

A tour guide is a component that must be included in every trip because of its important role in providing services to tourists. This research is aimed at studying the satisfaction of tour participants received at the time of receiving a trip. The results of the assessment of the satisfaction of the tour participants will be used to improve, enhance, and maximize the performance of tour guides who are members of the HPI Bandung organization in the future.

The research method used in this study is descriptive statistical method with quantitative approach. Data collection techniques were obtained by using questionnaire that was supported by interview guidelines. In this study, the sample used are convenience sampling technique in which anyone can provide information about the data needed either intentionally or accidentally. The sample can be used as a source of data if the respondent are able to provide relevant information needed. The object of this research is tour participants who have used the services of HPI tour guides in 2019. Respondents consisted of 250 tour participants who were used to assess participant satisfaction with HPI tour guides in Bandung.

The results of this study indicate that of the four dimensions studied it can be concluded that the 3 dimensions have been assessed as good and 1 dimension is considered not good so it must be improved. The recommendations given in this study to the tour guides of HPI Bandung should improve aspects that are lacking, such as setting the correct pace / tempo of speech when scouting and repeating scouting if deemed necessary.

Keywords: Tour, Tour Guide and Tour Participant Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya penyusunan Proyek Akhir ini dapat diselesaikan dengan sebagaimana mestinya. Proyek akhir yang berjudul "Kepuasan Peserta Tour Terhadap Tour Guide HPI Kota Bandung" disusun untuk memenuhi persyaratan Diploma-IV Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

Dalam penyusunan Proyek Akhir ini, penulis menerima banyak pembimbingan dan bantuan yang membangun dari berbagai sumber. Dalam halaman ini, penulis secara khusus ingin menghaturkan ucapan syukur kepada:

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung;
2. Bapak Wisnu Prahadianto, SE., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan;
3. Bapak Bagus Githa Adhitya M, MM.Par., selaku dosen pembimbing I atas bantuan dan bimbingannya;
4. Bapak Dr.Herlan Suherlan,MM., selaku dosen pembimbing II atas bantuan dan bimbingannya;
5. Bapak Sugiatro selaku ketua DPD HPI Jawa Barat atas bantuannya dalam memberikan informasi dan data yang bermanfaat bagi proyek akhir ini;
6. *Tour Guide* HPI DPC HPI Jawa Barat selaku atas dukungannya dalam menyediakan data dan informasi yang dapat digunakan dalam Proyek Akhir ini;
7. Seluruh peserta *tour* yang menggunakan jasa *Tour Guide* HPI Kota Bandung, selaku narasumber dalam penelitian proyek akhir ini;
8. Orang tua, saudara, serta adik-adik tingkat yang senantiasa menyalurkan dukungan, bantuan, dan motivasi sejak awal penulis menempuh studi hingga menyelesaikan proyek akhir ini;

9. Teman-teman yang saya kasihi Benyamin Aprianus A, Cindy Kathyna, Joshua Adhiphala, Rahel Yunivi A, dan Vania Clarissa yang bekerjasama menyelesaikan tugas akhir dan saling mendukung dalam proses penulisan;
10. Teman-teman dalam clan All is Well yang sudah memberikan semangat untuk menyelesaikan proyek akhir ini;
11. Teman-teman mahasiswa/i Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan yang juga telah memberikan dukungan bagi penulis;
12. Seluruh pihak maupun kelompok lainnya yang penulis tidak dapat sebutkan secara satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulis masih memiliki banyak hal yang dirasa kurang, oleh karena itu penulis memohonkan permintaan maaf terlebih dahulu jika terdapat ketidak sempurnaan dalam penulisan dan isi dari Proyek Akhir ini. Penulis memohon akan adanya masukan dan rekomendasi saran yang positif dari semua orang yang telah membaca Proyek Akhir ini demi kebaikan dan perkembangan penulis. Penulis mohon semoga Proyek Akhir ini dapat memberi dampak dan manfaat pada wawasan dan ilmu pengetahuan pada umumnya, khususnya untuk penulis dan untuk pembaca penelitian ini.

Bandung, 17 Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
HALAMAN MOTTO	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Kajian Teori	14
1. Teori <i>Tour</i>	14
2. Teori Kepuasan Peserta Tour	37
B. Kerangka Pemikiran	48
BAB III	
METODE PENELITIAN	49
A. Pendekatan Penelitian	49
B. Objek Penelitian	51
C. Populasi dan Sample	52
1. Populasi	52
2. Sample	52
D. Metode Pengumpulan Data	54

1. Teknik Pengumpulan Data	54
2. Alat Pengumpulan Data.....	56
E. Definisi Operasional Variabel.....	59
F. Analisis Data	62
1. Metode Analisis	62
2. Alat Analisis Data	62
3. Uji Validitas dan Reliabilitas	62
G. Jadwal Penelitian.....	67
BAB IV	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
A. Hasil Penelitian	68
1. Data Responden.....	68
2. Penilaian Kepuasan Peserta Tour di Kota Bandung.....	71
B. Pembahasan.....	79
1. Analisis Dimensi <i>Communicative Motivation</i>	80
2. Analisis Dimensi <i>Communicative Skills</i>	85
3. Analisis Dimensi <i>Perceptions of Competence</i>	88
4. Analisis Dimensi <i>Communicative Knowledge</i>	91
BAB V	
SIMPULAN DAN REKOMENDASI	97
A. Simpulan	97
B. Rekomendasi	99
DAFTAR PUSTAKA	101

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
1. JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN MANCANEGARA DAN DOMESTIK DI KOTA BANDUNG	3
2. PENGUASAAN SPESIALISASI BAHASA ASING PADA ANGGOTA HPI JAWA BARAT	7
3. <i>SAMPLE SIZE FOR FACTOR ANALYSIS</i>	54
4. SKALA LIKERT	58
5. Matriks Operasional Variabel	61
6. Hasil Uji Validitas	64
7. Hasil Uji Reliabilitas	66
8. Jadwal Penelitian	67
9. Hasil Penilaian Pengunjung Mengenai Dimensi <i>COMMUNICATIVE MOTIVATION</i> Pada <i>TOUR GUIDE</i> HPI	71
10. Hasil Penilaian Pengunjung Mengenai Dimensi <i>COMMUNICATIVE SKILLS</i> Pada <i>TOUR GUIDE</i> HPI	73
11. Hasil Penilaian Pengunjung Mengenai Dimensi <i>PERCEPTIONS OF COMPETECE</i> Pada <i>TOUR GUIDE</i> HPI	75
12. Hasil Penilaian Pengunjung Mengenai Dimensi <i>COMMUNICATIVE KNOWLEDGE</i> Pada <i>TOUR GUIDE</i> HPI	77
13. Penentuan Nilai Maksimum dan Nilai Minimum Pada Garis Kontinum	79
14. Hasil Pembobotan Frekuensi Penilaian Mengenai Dimensi <i>COMMUNICATIVE MOTIVATION</i> Pada <i>TOUR GUIDE</i> HPI Di Kota Bandung	80

15.	HASIL PEMBOBOTAN FREKUENSI PENILAIAN MENGENAI DIMENSI <i>COMMUNICATIVE SKILLS</i> PADA <i>TOUR GUIDE</i> HPI DI KOTA BANDUNG	85
16.	HASIL PEMBOBOTAN FREKUENSI PENILAIAN MENGENAI DIMENSI <i>PERCEPTIONS OF COMPETENCE</i> PADA <i>TOUR GUIDE</i> HPI DI KOTA BANDUNG	88
17.	HASIL PEMBOBOTAN FREKUENSI PENILAIAN MENGENAI DIMENSI <i>COMMUNICATIVE KNOWLEDGE</i> PADA <i>TOUR GUIDE</i> HPI DI KOTA BANDUNG	91
18.	HASIL PENILAIAN PENGUNJUNG MENGENAI 4 DIMENSI KEPUASAN PESERTA TOUR TERHADAP <i>TOUR GUIDE</i> HPI DI KOTA BANDUNG	95

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
1. KERANGKA PEMIKIRAN	48
2. DATA RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	68
3. DATA RESPONDEN BERDASARKAN USIA	69
4. DATA RESPONDEN BERDASARKAN STATUS	69
5. DATA RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN	70
6. PERHITUNGAN SKALA RENTANG	80
7. RENTANG PENILAIAN PENGUNJUNG MENGENAI DIMENSI COMMUNICATIVE MOTIVATION PADA <i>TOUR GUIDE</i> HPI DI KOTA BANDUNG	71
8. RENTANG PENILAIAN PENGUNJUNG MENGENAI DIMENSI <i>COMMUNICATIVE SKILLS</i> PADA <i>TOUR GUIDE</i> HPI DI KOTA BANDUNG	87
9. RENTANG PENILAIAN PENGUNJUNG MENGENAI DIMENSI <i>PERCEPTIONS OF COMPETENCE</i> PADA <i>TOUR GUIDE</i> HPI DI KOTA BANDUNG	91
10. RENTANG PENILAIAN PENGUNJUNG MENGENAI DIMENSI <i>COMMUNICATIVE KNOWLEDGE</i> PADA <i>TOUR GUIDE</i> HPI DI KOTA BANDUNG	94
11. RENTANG PENILAIAN PENGUNJUNG MENGENAI 4 DIMENSI KEPUASAN PESERTA TOUR TERHADAP <i>TOUR GUIDE</i> HPI DI KOTA BANDUNG	96

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HALAMAN
1. KUESIONER	105
2. HASIL UJI VALIDITAS	108
3. HASIL UJI RELIABILITAS	110
4. SURAT PERNYATAAN TELAH SELESAI MELAKUKAN PENELITIAN	111
5. LAMPIRAN HASIL TURN IT IN	112
6. BIODATA PENELITI	113

DAFTAR PUSTAKA

- AD ART HPI (2016). Anggaran Rumah Tangga. Diambil dari https://dpphpi.org/files/FINAL_ANGGARAN_RUMAH_TANGGA_HPI-31des%202016-1.pdf
- Admin. (10 Oktober 2018). Diambil dari <https://pariwisata.jogjakota.go.id/>
- Adventa, E., Walfajri. M., & Pehatul, N M. Diambil dari <https://peluangusaha.kontan.co.id/news/mencuri-peluang-dari-gairah-jalan-jalan-dengan-menjadi-personal-tour-guide?page=all>
- Agmasari, Silvita. (1 Februari 2019). Diambil dari <https://travel.kompas.com/read/2019/02/01/180500527/tak-capai-target-jumlah-wisman-ke-indonesia-tahun-2018-sebanyak-15-81-juta>
- Almira, Putu. (17 Agustus 2019). Jangan Asal Sewa Jasa Pemandu Wisata. Diambil dari <https://liputan6.com/lifestyle/read/4039709/cerita-akhir-pekan-jangan-asal-sewa-jasa-pemandu-wisata>
- Alorina Tours. (13 Juli 2018). Alasan mengapa harus menggunakan Jasa Travel Agent. Diambil dari <https://alorinatours.co.id/>
- Arikunto, S. (2006). Metodologi penelitian. *Yogyakarta: Bina Aksara*.
- Arslanturk, Y., & Altunoz, O. (2012). *Antecedents of satisfaction in guided tours: an introduction. Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 62, 891-895.
- Barsky, J. D., & Labagh, R. (1992). A strategy for customer satisfaction. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 33(5), 32-40.
- Basrowi, & Siskandar. (2012). Evaluasi Belajar Berbasis Kinerja. Bandung: Karya Putra Darwati.
- Biro Humas HPI DPD DKI Jakarta. (2012) <https://hpijakarta.wordpress.com/diklat-pramuwisata/>
- Burkat,A.J & S.Medik. 1987. *Tourism Past,Present, and Future*. London: Heinemann
- Cohen, E. (1985). *The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role. Annals of tourism research*. Israel : The Hebrew University of Jerusalem.
- De Ruyter, K., & Wetzels, M. G. M. (2000). *The impact of perceived listening behavior in voice-to-voice service encounters*. Sweden: Journal of Service Research.
- Dwi, Doni Prasetya. (17 Mei 2018). 20 Tips Liburan ke Bandung dari Jakarta yang wajib diketahui. Diambil dari <https://tempatwisataunik.com/cari/wisata-bandung>

Fera Hioe. (25 Oktober 2018). Bandung, Destinasi Kekinian yang Jadi Favorit Wisatawan. Diambil dari <http://humas.bandung.go.id/humas/berita/bandung-kembali-dinobatkan-sebagai-kota-pariwisata>

Gasperz, V. (2005). *Lean Sigma Approach*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Geva, A., & Goldman, A. (1991). Satisfaction measurement in guided tours. *Annals of tourism Research*, 18(2), 177-185.

Ghozali, I. (2006). Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2009). Ekonometrika: teori, konsep dan aplikasi dengan SPSS 17. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hill, N., Roche, G., & Allen, R. (2007). *Customer satisfaction: the customer experience through the customer's eyes*. The Leadership Factor.

Irawati, Linda. 2013. Pelaksanaan Pendidikan Dan Pelatihan (Diklat) Pemandu Wisata Untuk Meningkatkan Kompetensi Pemandu Wisata Di Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Pramuwisata Indonesia (DPD HPI). Yogyakarta: Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.

DPD HPI (2018). Data Anggota Pramuwisata. Diambil dari <https://dpphpi.org/daftar-dpd>

Ismayanti, I., Materi, P., Instruksional, P. D., Kover, P., Letak, I. P., Djamhur, I. G & Satyarini, M. N. W. M. (2000). Pengantar Pariwisata. Banten: Universitas Terbuka.

Karim, Taufikz. (1 Februari 2016). Pengertian dan Komponen Wisata. Diambil dari <https://taufikzk.wordpress.com/2016/02/01/pengertian-dan-komponen-paket-wisata/>

Kotler, P. (2002). Manajemen Pemasaran edisi milenium. Jakarta: Prenhallindo.

Mackenzie, A., & McNally, R. (2013). Living multiples: How large-scale scientific data-mining pursues identity and differences. *Theory, Culture & Society*.

Mancini, M. (2000). *Conducting tours: A practical guide*. Nelson Education.

Meyers, K. (2009). Ekowisata: panduan dasar pelaksanaan. Jakarta: UNESCO Office, Jakarta Environmental Sciences Unit.

Muljadi, A. J. (2009). *Kepariwisata dan perjalanan*. Depok : Rajawali Pers.

Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge.

Pendit, N. S. (2006). Ilmu Pariwisata. Jakarta: PT Pradnya Paramita.

- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, Jakarta, PT. *Raja Grafindo Persada*.
- Pitana, I. (2009). Gde dan I Ketut Surya Diarta. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Jakarta : Penerbit Andi.
- Rahma, A. M. (2018). Analisis Kepuasan Wisatawan dalam Melakukan Aktifitas Wisata di Pantai Pangandaran. Pangandaran: *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure*.
- Raymond. (26 April 2019). Dunia Rekreasi dan Hiburan Wisata. Diambil dari <https://indonesiana.id/read/112073/dunia-rekreasi-dan-hiburan-pariwisata>
- Saepulloh Rahmat. (21 Februari 2020). Pariwisata Kota Bandung Butuh SDM Yang Handal. Diambil dari <https://wartaekonomi.co.id/read273121/pariwisata-kota-bandung-butuh-sdm-andal>
- Sampelan, S. N. (2015). Pramuwisata di Kota Manado. *HOLISTIK. Manado: Journal Of Social and Culture*.
- Sekaran, U. (2017). Buku Metode Penelitian untuk Bisnis (Edisi 6). *Bandung: Salemba Empat*.
- Suardeyasaki. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Gramedia
- Sugiana, A. G. (2011). Ecotourism: Pengembangan Pariwisata berbasis konservasi alam. *Bandung: Guardaya Intimarta*.
- Sugiyono, P. D. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* . Indonesia: ALFABETA.
- Sugiyono, P. D. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* . Indonesia: ALFABETA.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* . Indonesia: ALFABETA.
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* . Indonesia: ALFABETA.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* . Indonesia: ALFABETA.
- Susanti, P. P., Sudiarta, I. N., & Negara, I. M. K. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Mba Tour & Travel. *Jurnal Ipta*, 4(1), 86-90.
- Suwintari, I. G. A. E. (2012). Kepuasan Wisatawan terhadap Kualitas Pelayanan Tourist Information Counters di Jalan Padma Utara Legian, Kuta. Bali: *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*.
- Spillane, James J. 1997. *Pariwisata Indonesia*. Yogyakarta: Kanisus
- Udoyono, B. (2008). *Sukses Menjadi Pramuwisata Profesional*. Jakarta: *Kesaint Blanc*.

Perceived Competence. (n.d.). In Alleydog.com's online glossary. Diambil dari <https://www.alleydog.com/glossary/definitioncit.php?term=Perceived+Competence>

Wiemann, J. M. *Explication and test of a model of communicative competence*. Human Communication Research, 1977, 3, 195-213.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler, D. D., & Pandit, A. (2000). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*.