

# **EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PRAMUWISATA BANDUNG GOOD GUIDE**

## **PROYEK AKHIR**

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



Disusun oleh:  
**STEFANY COKRO**  
**201721918**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENGATURAN  
PERJALANAN  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI BANDUNG  
2021**

## LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PRAMUWISATA BANDUNG GOOD GUIDE

NAMA : STEFANY COKRO

NIM : 201721918

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN PENGATURAN PERJALANAN

Pembimbing I,



09/07/2021  
Dcc. Wanih Stefany

**Faisal Fahdian Puksi, M. Sc., M. Hum.**

NIP. 19850419 200912 1 002

Pembimbing II,



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

NIP. 197103161996032001

Bandung, 2 Juli 2021

Mengetahui,  
Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,

**Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M. Sc.**

NIP. 19710506 199803 1 00

**This moment this unwavering  
first step will mark the beginning of something great**

**(Kim Mingyu)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Saya persembahkan Proyek Akhir ini kepada :

**Stefany Cokro**

Atas kerja keras dan usaha pantang menyerah dalam menyusun Proyek Akhir ini.

**Keluarga**

Bagi kedua orang tua, dan kakak yang selalu mendukung dan mendoakan selama menyusun Proyek Akhir ini.

**Manajemen Pengaturan Perjalanan 2017**

Yang selalu ada untuk mendukung saya dalam baik dan buruk saya.

**Dosen Prodi MPP dan Dosen Pembimbing**

Terimakasih atas bimbingan, dukungan, dan masukan yang telah diberikan.

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : STEFANY COKRO  
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 1 September 1999  
NIM : 201721918  
Program Studi : MANAJEMEN PENGATURAN  
PERJALANAN  
Jurusan : PERJALANAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: Evaluasi Kualitas Pelayanan Pramuwisata Bandung Good Guide 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, 3 September 2021  
Yang membuat pernyataan,



Stefany Cokro

## ABSTRAK

Kota Bandung merupakan kota yang memiliki indeks pariwisata tertinggi di Indonesia . Bandung Good Guide adalah sebuah komunitas yang berisikan kumpulan pramuwisata di Kota Bandung. Satu acuan model dalam menilai kualitas jasa yang diberikan sebuah perusahaan adalah model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam Tjiptono (2018). Terdapat lima penilaian (dimensi) dalam model SERVQUAL, yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangibels*). Tujuannya dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan melakukan evaluasi mengenai kualitas pelayanan pramuwisata di Bandung Good Guide.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner yang didukung oleh wawancara dan studi kepustakaan. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik pengambilan sampel tipe non-probabilitas sampling kepada 100 responden yang merupakan wisatawan yang mengikuti kegiatan Bandung Good Guide.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa dari keempat dimensi yang diteliti, dapat disimpulkan bahwa ke-empat dimensi sudah dinilai baik tetapi ada beberapa aspek yang perlu di tingkatkan. Rekomendasi yang dapat diberikan melalui penelitian ini adalah Bandung Good Guide diharapkan bisa menggunakan bahasa yang universal, dapat menghidupkan suasana agar wisatawan satu dengan yang lainnya tidak merasa canggung, pramuwisata lebih sigap dan peka akan kebutuhan wisatawan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Ekowisata, TERRA, Ekspektasi, Performance, Kepuasan, Pramuwisata, Pelayanan Tur, Evaluasi**

## ***ABSTRACT***

*Bandung is a city that has the highest tourism index in Indonesia. Bandung Good Guide is a community that contains a collection of tour guides in the city of Bandung. One reference model in assessing the quality of services provided by a company is the SERVQUAL model proposed by Parasuraman, Zeithmal, and Berry in Tjiptono (2018). There are five assessments (dimensions) in the SERVQUAL model, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The purpose of this research is to find out and evaluate the quality of service for tour guides at Bandung Good Guide.*

*The research method used is a descriptive method with a quantitative approach. The data collection technique used is the distribution of questionnaires supported by interviews and literature studies. The research sample was taken using a non-probability sampling type sampling technique to 100 respondents who were tourists who took part in the Bandung Good Guide activities.*

*The results of the study revealed that from the four dimensions studied, it can be concluded that the four dimensions have been assessed as good but there are several aspects that need to be improved. Recommendations that can be given through this research are that the Bandung Good Guide is expected to be able to use a universal language, can liven up the atmosphere so that tourists do not feel awkward with one another, tour guides are more alert and sensitive to the needs of tourists.*

***Keywords: Service Quality, Ecotourism, TERRA, Expectations, Performance, Satisfaction, Tour Guide, Tour Services, Evaluation.***

## KATA PENGANTAR

Puji, syukur, dan hormat peneliti panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan berkat-Nya lah peneliti bisa menyelesaikan Proyek Akhir peneliti dengan judul *Evaluasi Kualitas Pelayanan Pramuwisata Bandung Good Guide*. Proyek Akhir ini peneliti ajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi jenjang Diploma-IV, Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan, Jurusan Perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

Dalam menyusun Proyek Akhir ini, peneliti mendapatkan banyak saran dan bimbingan dari banyak pihak. Dalam kesempatan ini, peneliti ingin berterima kasih kepada:

1. Bapak Faisal, MM. Par, CHE. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S. Sos., M. Sc. selaku Kabag. ADAK Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
3. Ibu Endang Komesty Sinaga, SS. MM. Par., CHE. selaku Ketua Jurusan Perjalanan.
4. Bapak Wisnu Prahadianto, SE. M.Sc. selaku ketua Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan.
5. Bapak Faisal Fahdian Puksi, M. Sc., M. Hum. sebagai dosen pembimbing pertama atas bantuan dan bimbingannya selama penyusunan Proyek Akhir ini.
6. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM. Par., CHE. sebagai dosen pembimbing kedua atas bantuan dan bimbingannya selama penyusunan Proyek Akhir ini.

7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan atas ilmu, bimbingan, dan bantuannya selama peneliti menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
8. Seluruh pihak dari lokus penelitian serta seluruh responden penelitian yang sudah menyediakan waktu, tempat, dan responnya selama peneliti melakukan penelitian ini.
9. Orang tua, kakak-kakak, serta seluruh keluarga terkasih yang selalu memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung selama penelitian ini.
10. Teman-teman mahasiswa/I Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan yang bersama-sama berjuang menyelesaikan Proyek Akhir ini.
11. Pihak lainnya yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per-satu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan Proyek Akhir dengan judul Evaluasi Kualitas Pelayanan Pramuwisata Bandung Good Guide ini, peneliti masih memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu peneliti lebih dahulu meminta maaf jika ada ketidak sempurnaan dalam isi penelitian dan penulisan Proyek Akhir ini. Peneliti berharap pembaca dapat memberikan kritik maupun saran yang membangun demi kebaikan dan perkembangan peneliti. Peneliti berharap semoga Proyek Akhir ini dapat memberi dampak dan manfaat bagi pembaca Proyek Akhir ini.

**Bandung, 2 Juli 2021**

**Penulis**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN MAHASISWA .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>8</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>D. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>11</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
<b>A. Kajian Teori.....</b>	<b>11</b>
1. Konsep Kualitas .....	11
2. Konsep Pelayanan .....	11
3. Konsep Kualitas Pelayanan .....	12
4. Konsep Ekspektasi dan Performance .....	23
5. Konsep Pramuwisata .....	24
6. Pelayanan Tur .....	26
7. Kualitas Pelayanan Dalam Pemandu Wisata .....	27
8. Konsep Evaluasi.....	30
<b>B. Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>31</b>
<b>BAB III .....</b>	<b>32</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
<b>A. Pendekatan Penelitian .....</b>	<b>32</b>

<b>B. Obyek Penelitian.....</b>	<b>33</b>
<b>C. Populasi dan Sampling .....</b>	<b>37</b>
<b>D. Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>38</b>
<b>E. Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>41</b>
<b>F. Analisis Data .....</b>	<b>45</b>
<b>G. Jadwal Penelitian .....</b>	<b>51</b>
<b>BAB IV.....</b>	<b>52</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
<b>A. Hasil Penelitian &amp; Pembahasan .....</b>	<b>52</b>
<b>B. Customer Satisfaction Indeks.....</b>	<b>67</b>
<b>BAB V .....</b>	<b>70</b>
<b>SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>70</b>
<b>A. Simpulan .....</b>	<b>70</b>
<b>B. Rekomendasi.....</b>	<b>71</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 KERANGKA PEMIKIRAN .....	31
GAMBAR 2 LOGO BANDUNG GOOD GUIDE .....	35
GAMBAR 3 STRUKTUR ORGANISASI BANDUNG GOOD GUIDE .....	37

## DAFTAR TABEL

TABEL 1	JUMLAH WISATAWAN KOTA BANDUNG TAHUN 2015-2019	1
TABEL 2	JUMLAH PESERTA TOUR BANDUNG GOOD GUIDE 2020-2021	5
TABEL 3	FEEDBACK PESERTA TOUR TERHADAP KINERJA PRAMUWISATA BANDUNG GOOD GUIDE	6
TABEL 4	SKALA LIKERT	40
TABEL 5	MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL	42
TABEL 6	HASIL UJI VALIDITAS	47
TABEL 7	HASIL UJI RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN TINGKAT HARAPAN	50
TABEL 8	HASIL UJI RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN TINGKAT KEPUASAN	50
TABEL 9	JADWAL PENELITIAN	51
TABEL 10	TINGKAT KEPUASAN BERDASARKAN ASPEK WUJUD FISIK (TANGIBLE)	52
TABEL 11	TINGKAT KEPUASAN BERDASARKAN ASPEK KEHANDALAN (RELIABILITY)	56
TABEL 12		58
TABEL 13	TINGKAT KEPUASAN BERDASARKAN ASPEK JAMINAN (ASSURANCE)	61
TABEL 14	TINGKAT KEPUASAN BERDASARKAN ASPEK EMPATI (EMPHATY)	64
TABEL 15	KRITERIA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN	68
TABEL 16	PERHITUNGAN CSI	68

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Evaluasi Kualitas Pelayanan Pramuwisata Bandung Good Guide.....	82
LAMPIRAN 2 HASIL EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PRAMUWISATA BANDUNG GOOD GUIDE MENGENAI ASPEK WUJUDU FISIK (TANGIBLE) .....	85
LAMPIRAN 3 HASIL EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PRAMUWISATA BANDUNG GOOD GUIDE MENGENAI ASPEK KEHANDALAN (RELIABIITY).....	86
LAMPIRAN 4 HASIL EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PRAMUWISATA BANDUNG GOOD GUIDE MENGENAI ASPEK KETANGGAPAN (RESPONSIVNESS) (n = 100).....	87
LAMPIRAN 5 HASIL EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PRAMUWISATA BANDUNG GOOD GUIDE MENGENAI ASPEK JAMINAN (ASSURANCE) .....	88
LAMPIRAN 6 HASIL EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PRAMUWISATA BANDUNG GOOD GUIDE MENGENAI ASPEK EMPATI (EMPHATY).....	90
LAMPIRAN 7 TURNITIN.....	92
LAMPIRAN 8 KETERANGAN IZIN LOKUS .....	93
LAMPIRAN 9 BIODATA PENULIS.....	94

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprian, Adi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kunjungan Online Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Lembaga Pemasyarakatan Narkotika Kelas IIA Bandung. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 7(3), 538-544. DOI : 10.31604/jips.v7i3.2020.538-544.
- Aria., M., & Atik., L. I. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan (Juripol)*, 1(1). p-ISSN 2599-1779 e-ISSN 2599-1787.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Brandt, L. E. (2015). *Melakukan Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja dengan Important Performace Analysis (IPA)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hanif, Nurcholis. (2005). *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*,. Grasindo, Jakarta.
- Hermawan, Muhammad Irfan. (2020). Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata di Saung Angklung Udjo.Skripsi. Bandung : Manajemen Pengaturan Perjalanan. Sekolah Tinggi Pariwisata.
- Huang, S. (2010). A revised importance-performance analysis of tour guide performance in China. *Tourism Anlaysia*, 15(2), 227-241.
- Irawati, L. (2013). Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan (DIKLAT) Pemandu Wisata untuk Meningkatkan Kompetensi Pemandu Wisata.

- Junaedi, I Wayan R. (2017). Motivasi wisatawan mengunjungi desa wisata Blimbingsari, Jembrana, Bali. *JURNAL KAJIAN BALI*, 7(1), 165-186.
- Larasati, Dea A. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang. *Jurnal Gema Wisata*, 16(3), 874-884.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, (2011). "Pemasaran Jasa Perspektifedisi 7". Jakarta : Erlangga.
- Mak, A. H., Wong, K. K., & Chang R. C. (2010). Factors affecting the service quality of the tour guiding profession in Macau. *International Journal of Tourism Research*, 12(3), 205-218.
- Moh. Nazir, (2011). *Metode Penelitian*. Cetakan 6. Bogor: Penerbit Ghalia. Indonesia.
- Muharram, R. D. (2017) Kualitas Pelayanan Mgo Premium Shuttle Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan. Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan Jurusan Perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Nicolla Adam Pratama Putra. (2019). Service Quality Of Drivers As Tour Guides At Rajatour Bandung. Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan Jurusan Perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Nugroho D, Riant. (2012). *Public Policy*. Jakarta:Gramedia.
- Nurinsani, A., Aini, W., & Suardi. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pramuwisata Dalam Persepsi Wisatawan Di Museum La Galigo Kota Makassar, *Jurnal Pariwisata*, 7(2), 106-114.  
<http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp>.

- Oscar Ong, J., & Pambudi, J. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan *Importance Performance Analisis* di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (PERSERO). *Jurnal Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri President University*, 9(1).
- Parasuraman, A., Zeithaml, A., Berry, L. L. (1988). *Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc.* *Journal of Retailing; Greenwich* 64(1)-12.
- Rambat Lupiyoadi, R. B. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Bandung: Salemba Empat.
- Sampelan, Shinta N. (2015). Pramuwisata Di Kota Manado. *Jurnal Holistik*, Tahun VIII No. 15, 1-18.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan Hasil Riset pada Hotel Berbintang 5 di Sumatera Utara)*. Yogyakarta: Dipublish.
- Sugiyono P.D., (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartanto, D., Djatnika, T., Triyuni, N. N., & Ruhadi. (2017). *Ritel Pengelolaan dan Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Ekonisia.
- Susanti, F. (2018). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa. *Infotech Journal*, 4(1), 38-43.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.31949/inf.v4i1.833>.

Susilawati S, D., & Judiantono, T. (2016). Kualitas Pelayanan Angkutan Wisata dalam Kota (Studi Kasus : Bus Bandros – Kota Bandung). *Prosiding Perencanaan Wilayah dan Kota*, 2(2), 279-290.

Tjiptono, F. (2014). *Strategi Pemasaran*. Edisi 4, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, F. (2018). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta :Penerbit Andi.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11 ± Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966

Utami, W. U. (2011). *Manajemen Ritel*. Edisi Kedua, Jakarta: Penerbit SalembaEmpat.

Widodo. (2017). *Metodologi Penelitian, Populer & Praktis*. Jakarta: PT. RajaGrafindo.

Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualita Jasa*. Jakarta: Indeks.

Yanuar, A. (2016). Kualitas Pelayanan Guide di Museum Puspa Iptek Sundial Padalarang . Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan Jurusan Perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Zeithaml, V. et al (2009). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. 5th edition. Mc. Grow Hill.

Sumber lain :

<https://mix.co.id/mix-magazine/creative-marketing-festive-season/attachment/cover-mix-mei-2018-ok/>

(<https://westjavainc.org/>)