

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI SITU GUNUNG
SUKABUMI**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Pariwisata



Oleh:

Mochammad Andrean Darmawan Hardja
NIM 2101459

**PROGRAM STUDI INDUSTRI PARIWISATA
KAMPUS SUMEDANG
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2025**

LEMBAR HAK CIPTA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI SITU GUNUNG SUKABUMI**

Oleh

Mochammad Andrean Darmawan Hardja

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana pada Program Studi Industri Pariwisata

©Mochammad Andrean Darmawan Hardja

Universitas Pendidikan Indonesia

Mei 2025

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

MOCHAMMAD ANDREAN DARMAWAN HARDJA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI SITU GUNUNG SUKABUMI**

disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



Rifqi Asy'ari, S.Par., M.Par.

NIP. 199512262024061002

Pembimbing II

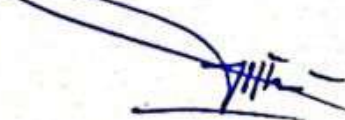


Gilang Pratama Putra, S.Pd., M.Pd.

NIP. 920200419870218101

Mengetahui,

Ketua Program Studi Industri Pariwisata



Dr. Irena Novarlia, M.Pd., M.M.

NIP. 1982112320060422009

ABSTRAK

Situ Gunung di Kabupaten Sukabumi merupakan salah satu destinasi wisata alam unggulan yang menawarkan paket trekking dengan layanan pemandu wisata, di mana kualitas pelayanan pemandu menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pemandu wisata (X) terhadap kepuasan wisatawan (Y) di kawasan wisata Situ Gunung. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear sederhana. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada 100 responden wisatawan Situ Gunung yang pernah menggunakan layanan pemandu wisata. Data yang diperoleh dalam penelitian dianalisis secara deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan aplikasi SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pemandu wisata berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan di kawasan wisata Situ Gunung.

Kata kunci: kualitas pelayanan, pemandu wisata, kepuasan wisatawan, Situ Gunung

ABSTRACT

Situ Gunung in Sukabumi Regency is one of the leading nature tourism destinations that offers trekking packages with tour guide services, where the quality of the guide's service plays a crucial role in shaping tourist satisfaction. This study aims to analyze the influence of tour guide service quality (X) on tourist satisfaction (Y) in the Situ Gunung tourist area. The research method used is a quantitative approach with simple linear regression analysis. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 100 tourists at Situ Gunung who had used tour guide services. The data obtained in the study were analyzed both descriptively and verifiably using SPSS 26. The results showed that the quality of tour guide services had a significant positive effect on tourist satisfaction in the Situ Gunung tourism area.

Keywords: service quality, tour guide, tourist satisfaction, Situ Gunung

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Pariwisata	11
2.1.2 Wisatawan	12
2.1.3 Pemandu Wisata.....	18
2.1.4 Kualitas Pelayanan	26
2.1.5 Kepuasan Wisatawan	31
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.2 Kerangka Pemikiran.....	39

2.3 Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Desain Penelitian.....	41
3.2 Populasi dan Sampel	42
3.2.1 Populasi	42
3.2.2 Sampel	42
3.2.3 Teknik Sampling	43
3.3 Jenis dan Sumber Data	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data	44
3.5 Operasional Variabel.....	45
3.6 Skala Pengukuran.....	46
3.7 Uji Instrumen Penelitian	47
3.7.1 Uji Validitas	47
3.7.2 Uji Reliabilitas	49
3.9 Teknik Analisis Data.....	50
3.9.1 Rancangan Analisis Deskriptif.....	50
3.9.2 Rancangan Analisis Verifikatif.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum Kawasan Wisata Situ Gunung.....	56
4.2 Karakteristik Responden	58
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	60

4.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	60
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata	60
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Wisatawan	63
4.4 Uji Asumsi Klasik	66
4.4.1 Uji Normalitas	66
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	67
4.4.3 Uji Autokorelasi	68
4.4.4 Uji Linearitas	69
4.5 Analisis Regresi Linear Sederhana	69
4.6 Uji Hipotesis	70
4.6.1 Uji Hipotesis secara Parsial (Uji T)	70
4.6.2 Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F)	71
4.6.3 Koefisien Determinasi (R^2)	72
4.7 Pembahasan Penelitian	73
4.7.1 Gambaran Tingkat Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata dan Kepuasan Wisatawan di Kawasan Wisata Situ Gunung	73
4.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawasan Wisata Situ Gunung	74
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Implikasi	77
5.3 Rekomendasi	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Jenis dan Sumber Data	44
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	45
Tabel 3.3 Skala Pengukuran.....	46
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	48
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	60
Tabel 4.6 Tanggapan Responden mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata.....	60
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata.....	62
Tabel 4.8 Tanggapan Responden mengenai Variabel Kepuasan Wisatawan	63
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Wisatawan	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis secara Parsial	71
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F).....	71
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Kunjungan Wisatawan ke Kabupaten Sukabumi 2019-2023	2
Gambar 1.2 Data Kunjungan Wisatawan ke Situ Gunung 2022-2024	3
Gambar 1.3 Jembatan Gantung Lembah Purba di Kawasan Situ Gunung	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4.1 Logo Situ Gunung	56
Gambar 4.2 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata di Kawasan Wisata Situ Gunung	63
Gambar 4.3 Garis Kontinum Kepuasan Wisatawan di Kawasan Wisata Situ Gunung	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2 Surat Kelayakan Etik Penelitian	92
Lampiran 3 Data Pengujian Instrumen Penelitian	93
Lampiran 4 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	95
Lampiran 5 Data Karakteristik Responden Penelitian	97
Lampiran 6 Data Tanggapan Responden Penelitian	101
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik dan Hipotesis	103
Lampiran 8 SK Dosen Pembimbing	106
Lampiran 9 Monitoring Bimbingan Skripsi.....	106
Lampiran 10 Riwayat Hidup Peneliti.....	107

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, H., Andriani, H., Sukmana, D. J., Hardani, S. P., MS, N. H. A., GC, B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., & Utami, E. F. (2020). Buku metode penelitian kualitatif & kuantitatif. *Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu*.
- Alana, P.G., & Putro, T.A. (2020)Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada goa lowo kecamatan watulimo kabupaten trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 5(2), 180-194
- Ali Hasan, S. E. (2015). *Tourism marketing*. Media Pressindo.
https://www.google.com/books?hl=id&lr=&id=GrvIEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=ali+hasan+kepuasan+wisatawan&ots=HFCMc3oDFw&sig=63_hOMBfLkI3MG5mmInLEPBXuV8
- ALmasoodi, M. F., & Rahman, S. (2023). International Tourists' Satisfaction with Tour Guide's Service Quality at Babylon Archaeological Site. *International Journal of Sustainable Development & Planning*, 18(1).
https://www.academia.edu/download/115107564/ijstdp_18.01_02.pdf
- Aqwal, S., & Ferdian, F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Terhadap Keinginan Berkunjung Kembali Wisatawan Di Daya Tarik Air Terjun Nyarai Lubuk Alung. *Jurnal Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 2(1), 205–216.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Aristyawan, D. (2021). Strategi Promosi Wisata Heritage melalui Media Sosial, Komunitas dan Event (Studi Kasus pada Dinas dan Kebudayaan Pariwisata Kota Surabaya). *The Commmercium*, 4(02), 105–119.
- Binti, N. H., Halidin, I., Yuricka, A. V., Izzudin, M. Z. A., & Rahmany, F. (2022). The the quality of tour guides on tourists' satisfaction in Malaysia tourism industry. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality and Destination*, 1(2), 99–104.
- Creswell, J. W. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Dekryani, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Local Guide terhadap Kepuasan Pengunjung pada Daya Tarik Wisata Lubang Japang Kota Bukittinggi* [PhD Thesis, Universitas Negeri Padang]. <http://repository.unp.ac.id/id/eprint/49019>
- Fitzsimmons, J. R., & Douglas, E. J. (2011). Interaction between feasibility and desirability in the formation of entrepreneurial intentions. *Journal of Business Venturing*, 26(4), 431–440.
- Ghozali, I. (2016). *Desain penelitian kuantitatif dan kualitatif: Untuk akuntansi, bisnis, dan ilmu sosial lainnya*.
- Goesth, H. P., & Davis, G. W. (2019). *Service Quality Management in Hospitality, Tourism, and Leisure*. CRC Press.
- Griffin, J. (2005). Customer loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan. *Jakarta: Erlangga*.
- Hayati, E. D., & Drihartati, S. S. (2021). Penerapan Teknik Kepemanduan Wisata Dalam Narasi Pemandu Wisata Kota Lama Semarang. *Bangun Rekaprima*, 7(1), 70–82.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar manajemen hospitality*. Penerbit Nem.

[https://www.google.com/books?hl=id&lr=&id=WxAzEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Hermawan,+H.,+Brahmanto,+E.,+%26+Hamzah,+F.+\(2018\).+Pengantar+Manajemen+Hospitality.+PT.+Nasya+Expanding+Management.&ots=tYHuJL6nRS&sig=YOUdQM6gXZ4oJQblXnDwuEYbH_o](https://www.google.com/books?hl=id&lr=&id=WxAzEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Hermawan,+H.,+Brahmanto,+E.,+%26+Hamzah,+F.+(2018).+Pengantar+Manajemen+Hospitality.+PT.+Nasya+Expanding+Management.&ots=tYHuJL6nRS&sig=YOUdQM6gXZ4oJQblXnDwuEYbH_o)

Irawan, H. (2002). Prinsip kepuasan pelanggan. *Jakarta: Elex Media Komputindo*, 54, 55.

Isdarmanto, I. (2016). Analysis Strategy of Tourism Development at Kalibiru, Kulon Progo as A Leading Tourist Attracction in Yogyakarta Special Region. *J. Stipram*, 10, 1–12.

James J. Spillane. (2005). *Tourism in Developing Countries: Neocolonialism or Nation Builder—James J. Spillane*, 2005. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0258042x0503000101>

Keller, P., & Kotler, P. (2012). Manajemen Pemasaran Edisi 12. *Jakarta: Erlangga*, 106.

Ketut, I. S., & Widyatmaja, I. G. N. (2017). Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata. *Denpasar: Pustaka Larasan*.

Koentarto, I., & Hasaruddin, H. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Pelaku Wisata Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan Mancanegara Di Taman Nasional Tanjung Puting, Kabupaten Kotawaringin Barat. *Jurnal Ecoment Global*, 6(1), 11–18.

Kotler, P. (2017). Philip Kotler: Some of my adventures in marketing. *Journal of Historical Research in Marketing*, 9(2), 203–208.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of marketing*. Pearson education.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran*. edisi. <http://eprints.binadarma.ac.id/10124/1/TUGAS%201.pdf>

- Leiper, N. (1979). The framework of tourism: Towards a definition of tourism, tourist, and the tourist industry. *Annals of Tourism Research*, 6(4), 390–407.
- Lin, et al. (2022). Impact of tour guide humor on tourist pro-environmental behavior: Utilizing the conservation of resources theory. *Journal of Destination Marketing & Management*, 25, 100728. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2022.100728>
- Lin, Y.-C., Lin, M.-L., & Chen, Y.-C. (2017). How tour guides' professional competencies influence on service quality of tour guiding and tourist satisfaction: An exploratory research. *International Journal of Human Resource Studies*, 7(1), 1–19.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi*. http://digilib.itbwigalumajang.ac.id/index.php?p=show_detail&id=2367
- Mangkunegara, A. P. (2002). Perilaku konsumen edisi revisi. *Bandung: Refika Aditama*.
- Mulyana, H., & Lesmana, A. C. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Keraton Kasepuhan Cirebon. *Tourism Scientific Journal*, 6(2), 291–297.
- Nandika, I. K., Koeswiryono, D. P., & Praminatih, G. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pemandu Wisata Lokal Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(6), 1320–1325.
- Nasution, M. N., & Sikumbank, R. F. (2004). *Manajemen jasa terpadu*.
- Nuriata. (2015). *Teknik pemanduan-interpretasi dan pengaturan perjalanan wisata*. Alfabeta.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.

- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2017). *Nursing Research: Generating and Assessing Evidence for Nursing Practice*. Philadelphia: Wolters Kluwer.
- Purnomo, D., Sudana, I. P., & Mananda, I. (2016). Pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kompetensi serta dampaknya pada kinerja pemandu wisata bali. *Jurnal IPTA ISSN*, 2338, 8633.
- Pynanjung, P. A. (2018). Dampak pengembangan ekowisata terhadap kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Bengkayang: Studi kasus kawasan ekowisata Riam Pangar. *Jurnal Nasional Pariwisata*, 10(1), 22–38.
- Ramadhan, I., & Anggraini, R. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA TERHADAP KEPUASAN PESERTA KEGIATAN PENGENALAN DESTINASI WISATA DISPAREKRAF DKI JAKARTA. *Media Bina Ilmiah*, 18(6), 1555–1564.
- Robinette, S & Brand C. (2009). *Emotion Marketing: The Hallmark Way of Winning Customers for Life*. New York: The Free Press.
- Saputra, G. W., Kurniawati, K., & Putri, T. E. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan pemandu museum terhadap kepuasan pengunjung di Museum Geologi Bandung. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(11), 5323–5331.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice*. Sage Publications.
- Praisra, Hartifiany (2022). Pengaruh kualitas layanan cerita bandung terhadap loyalitas melalui kepuasan wisatawan dalam produk jalanin aja. (Thesis, Universitas Padjadjaran)
- Sari, M. S. S., & Martha, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kawasan Wisata Bahari Terpadu Mandeh. *JURNAL RISET MANAJEMEN DAN EKONOMI (JRIME)*, 1(4), 403–425.

- Sarwono, J. (2006). *Metode penelitian kuantitatif & kualitatif*.
https://lib.litbang.kemendagri.go.id/index.php?p=show_detail&id=3642&keywords=
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. Chichester: Wiley.
- Sri Sulihingtyas Drihartati & Endah Dwi Hayati. (2022). PELATIHAN KETERAMPILAN BERBAHASA DAN KEPEMANDUAN BAGI PEMANDU WISATA KOTA LAMA SEMARANG. *Jurnal Suara Pengabdian* 45, 1(4), 145–153.
<https://doi.org/10.56444/pengabdian45.v1i4.211>
- Sugiyono, P. P. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung. https://www.researchgate.net/profile/Hery-Purnomo/publication/377469385_METODE_PENELITIAN_KUANTITATIF_KUALITATIF_DAN_RD/links/65a89006bf5b00662e196dde/METODE-PENELITIAN-KUANTITATIF-KUALITATIF-DAN-R-D.pdf
- Tantri, F., & Abdullah, T. (2019). *Manajemen pemasaran*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality dan satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset, 18–24.
- Widiyarti, D., & Pribowo, M. G. N. A. (2023). MODAL SOSIAL PEMANDU WISATA DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN WISATA DI BENGKULU TAHUN 2023. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 17(3), Article 3.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy*. World Scientific.
https://www.google.com/books?hl=id&lr=&id=T6pJEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=Service+Marketing%3B+People,+Technology,+Strategy&ots=YCCqivI3Pr&sig=PYX6NwZs5AhEqVSO_O10A5e_q7U