

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA BUS
WISATA BANDUNG *TOUR ON BUS* (BANDROS)**

Skripsi

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Pariwisata
Program Studi Manajemen Resort & Leisure**



Oleh:

**Pitriyani
1601946**

**MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA BUS
WISATA BANDUNG TOUR ON BUS (BANDROS)**

Oleh:
Pitriyani

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar
Sarjana Pariwisata pada
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

©Pitriyani 2020
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2020

Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak
ulang, difoto kopi, atau cara lainnya
Tanpa izin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

PITRIYANI

NIM: 1601946

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA BUS
WISATA BANDUNG *TOUR ON BUS* (BANDROS)**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing,

Pembimbing I



Sri Marhanah, SS., MM.

NIP.19811014 200601 2 001

Pembimbing II



Rosita, SS., MA

NIP.197810192006042

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure



Dr. A.H Galih Kusumah, ST,Par.,MM

NIP. 198105222010121006

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA BUS WISATA BANDUNG TOUR ON BUS (BANDROS)

Pitriyani

NIM : 1601946

Universitas Pendidikan Indonesia

Bandung

2020

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Bagaimana kualitas pelayanan pemandu wisata (2) bagaimana kepuasan wisatawan (3) bagaimana loyalitas wisatawan (4) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan (5) pengaruh kepuasan wisatawan terhadap loyalitas wisatawan (6) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas wisatawan (7) pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas wisatawan dengan kepuasan wisatawan sebagai *variable intervening*. Metode yang digunakan penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang pernah berkeliling Kota Bandung dengan menggunakan Bis Wisata Bandung *Tour On Bus* (BANDROS). Responden dalam penelitian ini sebanyak 200 orang dan pengambilan sampel menggunakan *Nonprobability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah Analisis Jalur (*Path Analysis*) menggunakan Aplikasi SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan pemandu wisata dalam kategori baik, (2) kepuasan wisatawan sudah dalam kategori baik/puas, (3) loyalitas wisatawan sudah dalam kategori loyal, (4) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, (5) kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan, (6) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan, dan (7) kualitas pelayanan secara tidak langsung berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan melalui kepuasan wisatawan.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan, loyalitas wisatawan.

ABSTRACT

THE IMPACT OF TOUR GUIDES SERVICES QUALITY ON THE BANDUNG TOUR ON BUS PASSENGERS SATISFACTION AND LOYALTY

Pitriyani

NIM : 1601946

Universitas Pendidikan Indonesia

Bandung

2020

This study aims to determine (1) how the quality of tour guide services (2) how tourist satisfaction (3) how tourist loyalty (4) the effect of service quality on tourist satisfaction (5) the effect of tourist satisfaction on tourist loyalty (6) the effect of service quality on tourist loyalty (7) indirect effect of service quality on tourist loyalty with tourist satisfaction as an intervening variable. The method used in this research is descriptive quantitative. The population in this study are tourists who have traveled around the city of Bandung by using the Bandung Tour On Bus (BANDROS). Respondents in this study were 200 people and the sampling used nonprobability sampling with an accidental sampling approach. The data analysis technique in this study is Path Analysis using the SPSS 22 application. The results show that (1) the quality of tour guide services is in the good category, (2) tourist satisfaction is in the good / satisfied category, (3) tourist loyalty. already in the loyal category, (4) service quality affects tourist satisfaction, (5) satisfaction affects tourist loyalty, (6) service quality affects tourist loyalty, and (7) service quality indirectly affects tourist loyalty through tourist satisfaction .

Keywords: *Service quality, tourist satisfaction, tourist loyalty.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Definisi Operasional	7
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Teori.....	11
2.1.1 <i>Grand Theory, Middle Theory, dan Applied Theory</i>	11
2.1.2 Definisi Manajemen Pemasaran	11
2.1.3 Bauran Manajemen Pemasaran	12
2.2 Pemandu Wisata.....	13
2.2.1 Definisi Pemandu Wisata	13
2.2.2 Jenis-Jenis Pemandu Wisata.....	14
2.2.3 Fungsi dan Tugas Pemandu Wisata.....	14
2.3 Kualitas Pelayanan.....	19
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	19
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
2.4 Kepuasan Wisatawan	24

2.4.1	Definisi Kepuasan Wisatawan.....	24
2.4.2	Indikator yang mempengaruhi Kepuasan Wisatawan	25
2.5	Loyalitas Wisatawan	27
2.5.1	Definisi Loyalitas Wisatawan.....	27
2.5.2	Karakteristik Loyalitas Wisatawan.....	28
2.6	Penelitian Terdahulu	29
2.7	Kerangka Pemikiran.....	31
2.7.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	31
2.7.2	Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Loyalitas.....	32
2.7.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas	32
2.8	Hipotesis	33
BAB III METODELOGI PENELITIAN		34
3.1	Lokasi Penelitian.....	34
3.2	Metode Penelitian	34
3.3	Operasional Variabel.....	35
3.3.1	Definisi Operasional Variabel	35
3.3.2	Instrumen Penelitian	42
3.4	Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data	43
3.4.1	Jenis dan Sumber Data	43
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	44
3.5	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	45
3.5.1	Populasi	45
3.5.2	Sampel	45
3.5.3	Teknik Sampling	46
3.6	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	47
3.6.1	Uji Validitas.....	48
3.6.2	Uji Reabilitas	51
3.7	Rancangan Analisis Data	52
3.7.1	Rancangan Analisis Data Deskriptif	53
3.7.2	Rancangan Analisis Data Verifikatif	54
3.7.2.1	<i>Method of Successive Interval (MSI)</i>	54
3.7.2.2	Uji Asumsi Klasik.....	55
3.7.2.3	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	57

3.8 Pengujian Hipotesis	64
3.8.1 Uji - F	65
3.8.2 Uji - t.....	65
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	68
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	68
4.1.1 Letak Geografis dan Luas Wilayah	68
4.1.2 Gambaran Umum Penelitian	69
4.2 Analisis Data dan Pembahasan	70
4.2.1 Karakteristik Responden.....	70
4.2.2 Analisis Deskriptif.....	77
4.2.2.1 Kualitas Pelayanan	77
4.2.2.2 Kepuasan Wisatawan	79
4.2.2.3 Loyalitas Wisatawan	80
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	81
4.2.4 Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	86
4.2.4.1 Persamaan Model I.....	86
4.2.4.2 Hasil Persamaan Model II.....	89
4.3 PEMBAHASAN	94
4.3.1 Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan Tour Guide terhadap Kepuasan Wisatawan	94
4.3.2 Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan Tour Guide terhadap Loyalitas Wisatawan	94
4.3.3 Pengaruh Langsung Kepuasan Wisatawan terhadap Loyalitas Wisatawan	95
4.3.4 Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan Tour Guide terhadap Loyalitas Wisatawan	95
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran	98
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	99
DAFTAR PUSTAKA	xv
LAMPIRAN.....	xviii

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Abubakar, R. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Anggraeni, R. (2017). Perilaku Pemandu Wisata dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT. Narasindo Tour and Travel. *SKRIPSI*.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Baker, D. A., & Crompton, J.L. (2000). Quality Satisfaction and Behavioral Intentions. *Annals of Tourism Research*, 27 (3): 785-804.
- Bandung, D. P. (2020). *Jumlah Penumpang Bandros 2018-2019*. Kota Bandung: Dishub.
- C. Gregorius & F, Tjiptono. (2016). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Canny, I. U. (2013). An Empirical Investigation of Service Quality, Tourism Satisfication and Future Behavioral Intentions Among Domestic Local Tourist at Borobudur Temple. *International Journal of Trade, Economic and Finance*, Vol. 4, No 2.
- Chand, M., & Ashish, D. (2014). The Impact of Service Quality on Tourist Satisfaction and Loyalty in Indian Tour Operation Industry. *International Journal of Sales & Marketing*, 1-14.
- Cole, S. (2008). Tourism, Culture and Development: Hapes, dreams, and Realities in East Indonesia. *Clevedon: Cromwell Press*.
- Drs. Bambang, U. (2008). *Sukses Menjadi Pramuwisata Profesional*. Bekasi Timur: Kesaint Blanc.
- Hasan, A. S. (2010). *Marketing dari Mulut ke Mulut (Word of Mouth Marketing)*. Yogyakarta: MEDPRESS.
- Haung, S. (., Weiler, B., & Assaker, G. (2015). Effect of Interpretive Guiding Outcomes on tourist Satisfication and Behavioral intention. *Jurnal of Travel Research*, Vol. 54(3) 344-358.

- Howat, G., Murray, D., & Crilley, G. (1999). The Relationship Between Service Problems and Perceptions of Service Quality, Satisfaction and Behavioral Intention of Australia Public Sport and Leisure Center Customers. *Journal of Park and Recreation Administration*, 17(2):42-64.
- Iskandar, S., Marhanah, S., & Kusumah, A. (2015). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Turn Over Intention Karyawan Departemen Front Office di Hotel Ibis Bandung Trans Studio.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama.
- Kouthouris, C., & Alexandris, K. (2005). Can Service Quality Predict Customer Satisfaction and Behavioral Intentions in the Sport Tourism Industry? An application of the SERVQUAL Model in Outdoors Setting. *Journal of Sport Tourism*, 101-111.
- Kouthouris, Charilaos. (2005). Can Service Quality Predict Customer Satisfaction and Behavioral Intentions in the Sport Tourism Industry? An Application of the SERVQUAL model in an outdoors setting. *Journal of Sport Tourism*, 10(2) 101-111.
- Kozak, M., & Rimmington, M. (2000). Tourist Satisfaction with Mallorca, Spain, as on Off-Season Holiday Destination. *Journal of Travel Research*, Vol, 38, 260-269.
- Lee, J., Graefe, A., & Burns, R. (2004). Service Quality, Satisfaction, and behavioral Intention Among Forest Visitors. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 17:1, 73-82.
- Lee, S., Jeon, S., & Kim, D. (2010). The Impact of Tour Quality and Tourist Satisfaction on Tourist Loyalty: The case of Chinese Tourist in Korea. *Tourism Management*.
- Lopiyoadi, & Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- McDonnell, I. (2001). The Role of The Tour Guide in Transferring Cultural Understanding . Sydney: *School of Leisure, Sport and Tourism University of Technology*, No. 3 .
- Nguyen, H. (2015). The Impact Tour Guide Performance on Tourist Satisfaction and Destinastion Loyalty in Vietnam. *A thesis*.
- Rai Utama, I. B. (2014). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ramadhan, F. R. (2016). Persepsi Citra Merek Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian di Riostic Store . *Skripsi*, 55-56.
- Saputra, W. P. (2013). Hubungan Daya Tarik Objek Wisata Dengan Motivasi Berkunjung Wisatawan Kampung Ladang Kabupaten Sumedang. *Skripsi*, 20-21.

- Simpala, M. (2010). *Tour Guide: Teori dan Praktik dalam Pariwisata*. Jakarta: Indie Publishing.
- Sinaga, E. K., & Utomo, B. S. (2014). Kualitas Pelayanan Pemanduan Ekowisata di Taman Nasional Tanjung Puting Kabupaten Kota Waringin Barat Kalimantan Barat. *Journal Manajemen Resort & Leisure*, Vol. 11 No.1.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Cetakan ke-16 : Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Terbitan 2017:84, Alfabeta.
- Suheri, D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Departement Front Office Terhadap Kepuasan Tamu di Banyan Tree Resort Bintan . *Skripsi Manajemen Resort & Leisure*, 22-23.
- Sutandi, A. C. (2017). Pengembangan Bus Wisata Kota Dalam Mendukung Peningkatan Daya Tarik Wisata. *Jurnal HPJI*, Vol 3 No:11-18.
- Sutandi, A. I., R. Hendra, Y. S., & Balida, D. (2016). Kelayakan Bis Wisata Kota Di Indonesia. Studi KAsus BAndung Tour On Bus (Bandros) dan Bis Wisata Werkudara (Surakarta). *SKRIPSI*.
- Suyitno. (2005). *Pemanduan Wisata (Tour Guiding)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tian-Cole, S., Crompton, J., & Wison, V. (2002). An Empirical Investigation of the Relationships Between Service Quality, Satisfaction and Behavioral Intentions Among Visitors to a Wildlife Refuge . *Journal of Leisure Research*, 34, 1-34.
- Widarjono, A. (2010). *Analisis Statistika Multivariat Terapan* (Edisi Pertama ed.). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Yoeti, O. A. (2013). *Pramuwisata Profesional*. Bandung: Angkasa.