

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PEMANDU DI MUSEUM KONPERENSI ASIA AFRIKA  
BANDUNG**

**ABSTRAK**

**Oleh :**

**Susi Susanti**

**0901910**

Dunia kepariwisataan merupakan salah satu industri yang dapat memberikan kontribusi sebagai pemasukan devisa bagi negara. Pariwisata diandalkan oleh banyak negara di dunia sebagai penyokong perekonomian. Salah satu objek wisata yang cukup menarik di kota Bandung adalah museum Konperensi Asia Afrika. Rumusan utama dalam penelitian ini adalah seberapa baik tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan pengunjung di museum Konperensi Asia Afrika. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan pemandu di museum Konperensi Asia Afrika Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode IPA (*Important Performance Analysis*). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi lapangan dengan menggunakan alat bantu kuisioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan pengunjung mengenai kualitas pelayanan yang diterima oleh pengunjung dapat dikategorikan belum memuaskan harapan pengunjung. Hal ini berdasarkan pada hasil perhitungan IPA (*Importance Performance Analysis*) dimana terdapat empat item pernyataan dari total dua belas item pernyataan yang tergolong dalam kuadrant A yang mengindikasikan bahwa 4 pernyataan tersebut masih belum sesuai dengan nilai kepentingan/harapan pengunjung. Saran yang diberikan oleh penulis kepada para pemandu di museum Konperensi Asia Afrika adalah diharapkan para pemandu mampu meningkatkan kinerja terutama pada hal-hal yang dirasakan masih kurang memuaskan oleh pengunjung dan menjaga kualitas pelayanan yang dirasa telah berhasil diberikan kepada para pengunjung.

**Kata Kunci: kepuasan pengunjung, kualitas pelayanan.**

**VISITOR SATISFACTION ANALYSIS TOWARDSTOUR GUIDE  
SERVICE QUALITY IN THE MUSEUM OF ASIA AFRICA  
CONFERENCE BANDUNG**

**ABSTRACT**

**By :**

**Susi Susanti**

**0901910**

*Tourism is one of the industry that contribute earnings for the country. Many countries rely on tourism to support their national economy. One of the most interesting tourism spot in Bandung is Asia Africa Conference Museum. The main topic that want to be examined is how good the visitor satisfaction towardstour guide service quality in the museum of Asia Africa Conference Bandung. This study aims to determine the visitor satisfaction towardtour guide service quality in the museum of Asia Africa Conference Bandung. Type of method that used in this study is IPA method (Important Performance Analysis). Data collection method used is direct observation by questionnaire. This study found the empirical result that the level of visitor satisfaction regarding the service quality can be categorized as yet satisfying. Based on the calculation of the IPA ( Importance Performance Analysis), found there are four of twelve items of statementthat clasified in the kuadrant A. Indicates thatthe four of statement is not in accordance with the value of benefit or visitor expectations. The author suggestion, it is better for the guide to increase the professionalism, improving all the unsatisfactory service, and maintain the visitor satisfaction.*

**Keywords : visitor satisfaction , service quality.**