

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efektivitas peran *tour leader* terhadap kesuksesan penyelenggaraan *tour* pada PT. Sahabat Tour Travel. Variabel independen dalam penelitian ini mencakup tanggung jawab, komunikasi, penampilan, dan cepat tanggap, sedangkan variabel dependen adalah kesuksesan penyelenggaraan *tour*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, dan data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 98 responden yang merupakan peserta *tour*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan keempat variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kesuksesan penyelenggaraan *tour*. Secara parsial, variabel tanggung jawab, penampilan, dan cepat tanggap berpengaruh signifikan, sedangkan variabel komunikasi tidak berpengaruh signifikan. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,658 menunjukkan bahwa sebesar 65,8% variasi dalam kesuksesan penyelenggaraan *tour* dapat dijelaskan oleh keempat variabel tersebut. Hasil ini menunjukkan pentingnya peran *tour leader* dalam menciptakan pengalaman wisata yang berkualitas. Temuan ini dapat menjadi acuan strategis bagi manajemen *travel agent* dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, khususnya dalam hal pembinaan *tour leader* secara profesional dan berkesinambungan.

Kata Kunci: tanggung jawab, komunikasi, penampilan, cepat tanggap, *tour leader*, kesuksesan *tour*.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of the effectiveness of the tour leader's role on the success of tour implementation at PT. Sahabat Tour Travel. The independent variables in this study include responsibility, communication, appearance, and responsiveness, while the dependent variable is the success of the tour implementation. A quantitative approach was used with a survey method, and data were collected through questionnaires distributed to 98 respondents who had participated in tours. The data analysis technique employed was multiple linear regression using SPSS software. The results show that, simultaneously, all four independent variables have a significant influence on the success of tour implementation. Partially, responsibility, appearance, and responsiveness have a significant influence, while communication does not show a significant effect. The coefficient of determination (R^2) of 0.672 indicates that 67.2% of the variation in tour success can be explained by the four variables. These findings highlight the importance of the tour leader's role in delivering high-quality travel experiences. The results offer strategic implications for travel agent management to enhance human resource quality, particularly through consistent and professional development of tour leaders.

Keywords: responsibility, communication, appearance, responsiveness, tour leader, tour success.