

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keterampilan Videografi Pramuwisata Kota Palembang Terhadap Kepuasan Wisatawan.” Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pengaruh kualitas pelayanan dan Keterampilan Videografi terhadap Kepuasan Wisatawan yang menggunakan jasa Pramuwisata him Palembang. Metode penelitian ini menggunakan *explanatory* dengan pendekatan kuantitatif. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner melalui *Google Form* dan Transkrip Angket dengan total sampel 100 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *insidental sampling*, dengan syarat yaitu wisatawan yang telah menggunakan jasa Pramuwisata Himpunan Pramuwisata Indonesia Kota Palembang setidaknya 1 kali. Pengolahan data dilakukan melalui *analisis inferensial* dan regresi linear berganda menggunakan SPSS versi 22. Temuan Penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji t Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan, sementara Keterampilan Videografi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan, berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Keterampilan Videografi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan pada jasa Pramuwisata Himpunan Pramuwisata Indonesia Kota Palembang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Keterampilan Videografi, Kepuasan Wisatawan, Pramuwisata, Himpunan Pramuwisata Indonesia Kota Palembang

ABSTRACT

This skripsi is entitled “The Effect of Service Quality and Videography Skills of Palembang City Tourism Guides on Tourist Satisfaction.” This study aims to reveal the effect of service quality and videography skills on the satisfaction of tourists who use the services of Palembang City Himpunan Pramuwisata Indonesia Guides. This research method uses explanatory with a quantitative approach. Data was obtained by distributing questionnaires via Google Form and Questionnaire Transcripts with a total sample of 100 respondents. The sampling method used is incidental sampling, with the condition that tourists who have used the services of HPI Palembang City Guides at least once. Data processing was carried out through inferential analysis and multiple linear regression using SPSS version 22. Research findings show that based on the results of the t test, Service Quality has a positive and significant effect on Tourist Satisfaction, while Videography Skills have no positive and significant effect on tourist satisfaction, based on the results of the F test, it shows that Service Quality and Videography Skills simultaneously have a significant effect on tourist satisfaction on Himpunan Pramuwisata Indonesia Palembang City Tourist Services.

Keywords: Service Quality, Videography Skills, Tourist Satisfaction, Guides, Himpunan Pramuwisata Indonesia Palembang City