

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETERAMPILAN
VIDEOGRAFI PRAMUWISATA KOTA PALEMBANG TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh :

Nama : Wahyu Setiawan

NPM : 0621 4061 0427

**PROGRAM STUDI DIV USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETERAMPILAN
VIDEOGRAFI PRAMUWISATA KOTA PALEMBANG TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh :

**Nama : Wahyu Setiawan
Npm : 062140610427**

Menyetujui,

**Palembang, 05 Agustus 2025
Pembimbing II**

Pembimbing I

**Ummasyroh, S.E., M.Ed.M
NIP 196106051989032002**

**Dr. Dewi Fadila, SE., M.M., CPMA
NIP 197504212001122001**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata**

**Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par
NIP 199206082019032025**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Wahyu Setiawan
NPM : 062140610427
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Usaha Perjalanan Wisata
Mata Kuliah : Teknik Pemanduan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keterampilan
Videografi Pramuwisata Kota Palembang
Terhadap Kepuasan Wisatawan

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi
Bisnis dan dinyatakan LULUS

Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 01 Agustus 2025

TIM PENGUJI

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Dewi Fadila, SE., M.M., CPMA Ketua Penguji		1 Agustus 2025
2.	Dra. Yuseli Herawati, M.M Anggota Penguji		6 Agustus 2025
3.	Alfitriani, S.ST. Par., M.Par Anggota Penguji		5 Agustus 2025
4.	Andriansyah Bari, S.IP., M.AB Anggota Penguji		1 Agustus 2025

LEMBAR PENYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Wahyu Setiawan
NPM : 062140610427
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keterampilan
Videografi Pramuwisata kota Palembang terhadap
Kepuasan Wisatawan

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, 07 Agustus 2025



Wahyu Setiawan

KATA PENGATAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala, karena atas rahmat serta karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETERAMPILAN VIDEOGRAFI PRAMUWISATA KOTA PALEMBANG TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN"** ini tepat pada waktunya.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keterampilan Videografi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dalam Menggunakan Jasa Tour Guide Pada Himpunan Pramuwisata Indonesia Kota Palembang dan sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya. Skripsi ini menggunakan metode explanatory dengan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan dan Keterampilan Videografi Pramuwisata Kota Palembang terhadap Kepuasan Wisatawan. Skripsi ini terdiri dari lima bab. Pada bab pertama penulis akan membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penulisan dan sistematika penulisan. Pada bab kedua berisi landasan teori, kerangka berfikir, hipotesis penelitian dan penelitian terdahulu. Pada bab ketiga berisi metodologi penelitian yang penulis gunakan selama melakukan penelitian. Bab keempat berisi pembahasan mulai dari gambaran secara umum, hasil uji t (*Parsial*), hasil uji F (*Simultan*), hasil uji Regresi Linear Berganda. Pada bab kelima berisi kesimpulan dan saran.

Namun demikian penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang memberikan dukungan baik secara moral maupun materi sehingga penyelesaian skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi.

Penulis juga berharap agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Prodi Usaha Perjalanan Wisata di masa yang akan datang.

Palembang, 07 Agustus 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized cursive letters, likely 'Us', followed by a horizontal line.

Penulis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Jadilah Orang yang Bermanfaat “

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal itu baik bagimu, boleh jadi kamu Menyukai sesuatu padahal itu buruk bagimu, Allah mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui”

(Q.S AL-Baqarah 216)

Skripsi ini kami persembahkan kepada :

1. Kepada orang tua Saya
2. Keluarga Saya
3. Politeknik Negeri Sriwijaya yang penulis banggakan
4. Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Para dosen dan staff Jurusan Administrasi
6. Teman Seperjuangan 8 BPB

UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmanirrahim, Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT serta junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberi rahmat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari, bahwa Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan, bantuan serta semangat dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec.,CHE selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Alditia Detmuliati S.ST., M.M.Par selaku Kepala Prodi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Ummasyroh, S.E., M.Ed. M selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Ibu Dr. Dewi Fadila, SE., M.M., CPMA selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf di Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
8. Kedua orang tua penulis yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan baik moril maupun materil serta selalu mencurahkan kasih sayangnya kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini. Terimakasih juga atas doa dan pengorbanan nya.
9. Teman-teman seperjuangan, teman BP B, BP A dan BP M 2021.Orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan bantuan baik moril maupun materil sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan ini.
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, masukan, motivasi serta dukungan dan semangat kepada punulis dalam penyusunan laporan ini.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan membimbing penulis. Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu dibawah Lindungan-Nya. Penulis berharap, semoga Skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amin Allahumma Amin.

Palembang, 07 Agustus 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized cursive letters, likely 'Lir', followed by a horizontal line underneath.

Penulis

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENYATAAN	iv
KATA PENGATAR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Manfaat Teoritis	7
1.5.2 Manfaat Praktis	8
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Pengertian Pariwisata	10
2.2 Pengertian Pramuwisata (<i>tour guide</i>)	11
2.3 Pengertian Kualitas.....	13
2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	14

2.5 Pengertian Keterampilan	16
2.6 Pengertian Videografi	17
2.7 Pengertian Kepuasan	20
2.8 Pengertian Wisatawan	21
2.9 Kerangka Berpikir	22
2.10 Hipotesis Penelitian	23
2.11 Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Lokasi Penelitian	30
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.3.1 Populasi.....	30
3.3.2 Sampel	31
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	31
3.5 Skala Pengukuran	32
3.6 Variabel Penelitian.....	33
3.6.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variabel</i>)	33
3.6.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	33
3.7 Jenis dan Sumber Data	33
3.7.1 Data Primer	33
3.7.2 Data Sekunder.....	34
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.8.1 Kuesioner	34
3.8.2 Studi Literatur	35
3.8.3 Dokumentasi	35
3.9 Operasionalisasi Variabel Penelitian	36
3.10 Teknik Analisis Data.....	39
3.10.1 Analisis Data Inferensial.....	39

3.10.2 Uji Validitas	39
3.10.3 Uji Reliabilitas	40
3.10.4 Uji t (Parsial).....	40
3.10.5 Uji F (Simultan)	40
3.10.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	41
3.10.7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
4.1.1. Asal Mula Berdirinya Himpunan Pramuwisata Indonesia Kota Palembang.....	43
4.1.2 Visi dan Misi Himpunan Pramuwisata Indonesia Kota Palembang	45
4.1.3 Struktur Organisasi Himpunan Pramuwisata Indonesia Kota Palembang	45
4.1.4 <i>Standard Operating Procedure</i> Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Kota Palembang	47
4.1.5 Kegiatan Pelatihan yang telah dilaksanakan Himpunan.....	48
Pramuwisata Indonesia Kota Palembang selama periode 2024 .	48
4.1.6 Lokasi Himpunan Pramuwisata Indonesia Kota Palembang	49
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	49
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
4.3 Deskripsi Hasil Tanggapan Responden	52
4.3.1 Hasil Tanggapan Responden terhadap Varibel Kualitas Pelayanan	52
4.3.2 Hasil Tanggapan Responden terhadap Varibel Keterampilan Videografi	53
4.3.3 Hasil Tanggapan Responden terhadap Varibel Kepuasan Wisatawan	54

4.4 Pengujian Instrument.....	55
4.4.1 Uji Validitas	55
4.4.2 Uji Reliabilitas	58
4.5 Analisis Data Inferensial	58
4.5.1 Uji t (Parsial).....	58
4.5.2 Uji F (Simultan).....	60
4.5.3 Uji Koefisien Determinasi	60
4.5.4 Uji Regresi Linear Berganda	61
4.6 Pembahasan	63
4.6.1 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap kepuasan wisatawan.....	63
4.6.2 Pengaruh Variabel Keterampilan Videografi (X2) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y).....	64
4.6.3 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Keterampilan Videografi (X2) Secara Bersama terhadap Kepuasan Wisatawan (Y)	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Lima Jenis Kategori Wisata di Kota Palembang	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Skala likert.....	33
Tabel 3.2 Operasional Variabel	36
Tabel 4.1 Data Kunjungan Wisatawan	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.5 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.6 Frekuensi Variabel Keterampilan Videografi	54
Tabel 4.7 Frekuensi Variabel Kepuasan Wisatawan.....	55
Tabel 4.8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.9 Uji Validitas Keterampilan Videografi	57
Tabel 4.10 Uji Validitas Kepuasan Wisatawan.....	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.12 Uji T (Parsial).....	59
Tabel 4.13 Uji F (Simultan)	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir.....	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Himpunan Pramuwisata Indonesia Kota Palembang.....	45
Gambar 4.2 Lokasi Himpunan Pramuwisata Indonesia Kota Palembang.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Pengambilan Data
Lampiran 2	Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
Lampiran 3	Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
Lampiran 4	Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
Lampiran 5	Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
Lampiran 6	Data Anggota Himpunan Pramuwisata Indonesia Kota Palembang
Lampiran 7	Legalitas Himpunan Pramuwisata Indonesia Kota Palembang
Lampiran 8	Daftar Pertanyaan Kuesioner
Lampiran 9	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden
Lampiran 10	Hasil Rekapitulasi Karakteristik Responden
Lampiran 11	Hasil Rekapitulasi Frekuensi Jawaban Responden
Lampiran 12	Hasil Uji Validitas Data
Lampiran 13	Hasil Uji Reliabilitas Data
Lampiran 14	Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 15	Hasil Uji T,F, dan Koefisien Determinasi
Lampiran 16	Dokumentasi Pengumpulan Data
Lampiran 17	Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
Lampiran 18	Lembar Revisi Ujian Skripsi
Lampiran 19	Lembar Pelaksanaan Revisi Ujian Skripsi