



Kuesioner

Kepada Yth
Bapak/Ibu/Sdr/Sdri
Konsumen PT Sako Utama Wisata
di Palembang

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian skripsi saya yang berjudul "*Efektifitas Pelayanan Pramuwisata Kepada Konsumen (Studi Kasus PT Sako Utama Wisata) Berbasis Analisis SWOT*" maka saya memohon kepada bpk/ibu/sdr/sdri untuk mengisi kuesioner ini sebagai bahan untuk skripsi. Kuesioner ini hanya sebagai alat bantu peneliti untuk mengumpulkan data dan tidak untuk di publikasikan. Saya mohon kesediaan konsumen yang terhormat agar kiranya sudi membantu mengisi kuesioner yang telah saya susun ini. Konsumen di harapkan membaca dengan cermat dan teliti setiap pertanyaan sebelum mengisinya. Atas segala perhatian dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,
Peneliti

Lestari Putri Maarif

I. Data Konsumen

Beri tanda (x) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan jawaban anda.

1. Jenis Kelamin :

Pria

Wanita

2. Usia Anda Saat Ini :

18-21 tahun

>30 tahun

22-27 tahun

3. Tingkat Pendidikan Terakhir yang Anda Selesaikan:

SMA

S1

Diploma

4. Jenis Pekerjaan anda:

Pelajar/Mahasiswa

Pegawai BUMN

Pegawai Negeri

Wiraswasta

Pegawai Swasta

Lainnya

5. Selama berkunjung ke objek wisata berapa kali anda menggunakan jasa pramuwisata di PT. Sako Utama Wisata

< 3 kali

> 5 kali

3-5 kali

6. Dari mana anda mengetahui biro perjalanan PT. Sako Utama Wisata

Teman atau keluarga

Media cetak

Media sosial

II. Pelayanan

1. Petunjuk pengisian:

Isilah pendapat sesuai pendapat anda dengan memberi satu tanda silang pada kotak yang tersedia.

2. Keterangan :

Sangat Setuju (SS) = 4

Setuju (S) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

III. Pelayanan Internal External

Beri tanda (x) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan jawaban anda

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
Faktor Internal					
Kekuatan (S)					
1.	Pramuwisata menjelaskan tur/ <i>touritinerary</i> sesuai dengan rencana tur/ <i>tour</i> yang telah dipersiapkan				
2.	Pramuwisata menyampaikan informasi sesuai dengan daerah tujuan objek wisata				
3.	Pramuwisata menunjukkan dan mengantarkan wisatawan ke objek-objek dan daya tarik wisata yang dikehendaki				
4.	Pramuwisata menjawab pertanyaan dengan cepat dan tanpa ragu				
5.	Pramuwisata mampu beradaptasi terhadap wisatawan				
6.	Pramuwisata dalam menjalankan tugasnya harus menguasai diri, senang, segar, rapi, bersih serta berpenampilan yang simpatik				
7.	Pramuwisata memberikan senyum dan mengucapkan salam saat wisatawan datang				
Kelemahan (W)					
1.	Pramuwisata kurang berkomunikasi dengan wisatawan				
2.	Masih terdapat pramuwisata yang tidak memiliki sertifikat kompetensi				
3.	Pramuwisata kurang mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi wisatawan dengan baik dan dalam waktu singkat				
4.	Pramuwisata kurang tanggap dalam memenuhi keinginan wisatawan				
5.	Kurangnya pramuwisata yang tidak bisa berbahasa asing				
6.	Pramuwisata tidak menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah di mengerti				
7.	Pramuwisata kurang tepat menjelaskan waktu tempuh ke suatu objek wisata				
Faktor External					
Peluang (O)					
1.	Adanya target kementerian pariwisata yaitu 20 juta wisatawan membuka peluang bagi pramuwisata				
2.	Adanya lembaga pendidikan dan pelatihan pramuwisata yang bekerjasama dengan berbagai biro perjalanan wisata				
3.	Adanya organisasi himpunan pramuwisata indonesia yang menaungi pramuwisata				
4.	Adanya <i>event</i> olahraga dan budaya di Sumsel membuka peluang bagi pramuwisata				
5.	Adanya <i>event</i> ASIAN <i>games</i> 2018 membuka				

	peluang bagi pramuwisata				
6.	Pelayanan pramuwisata yang baik membuat wisatawan nyaman dan menggunakan lagi jasa biro perjalanan PT Sako Utama wisata				
7.	Adanya insentif diluar dari gaji yang diberikan oleh PT Sako Utama Wisata				
Ancaman (T)					
1.	Adanya MEA membuat persaingan pramuwisata semakin ketat				
2.	Belum adanya pemerintah daerah Sumsel tentang persyaratan pramuwisata				
3.	Sebagai besar pelaku pramuwisata tidak punya latar belakang pariwisata				
4.	Sebagian besar pramuwisata bukan pekerjaan tetap				
5.	Perilaku wisatawan yang sering kali tidak mentaati peraturan membuat pramuwisata kewalahan				
6.	Tidak adanya jaminan dari penyelenggara tour saat berkunjung ke objek wisata				
7.	Faktor keamanan di beberapa objek wisata membuat pramuwisata harus extra berjaga				