

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA TERHADAP
KEPUTUSAN WISATAWAN BERKUNJUNG DI MUSEUM SULTAN
MAHMUD BADARUDIN II KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Di susun oleh :
Nama : Dian Anggola
NPM : 061640612011

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2020**

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA TERHADAP
KEPUTUSAN WISATAWAN BERKUNJUNG DI MUSEUM SULTAN
MAHMUD BADARUDIN II KOTA PALEMBANG



SKRIPSI

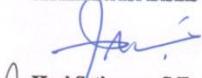
Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya

Di susun oleh :
Nama : Dian Anggola
NPM : 061640612011

Menyetujui,
Menyetujui
Pembimbing I,


Dra. Esya Alhadi, M.M
NIP 196309191990032002

Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis

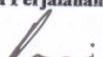

Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121002

Palembang, September 2020

Pembimbing II,


Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si
NIP 197301312001121002

Mengetahui,


Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata


Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si
NIP 198602262015042003

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Dian Anggola
NPM : 061640612011
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ Usaha Perjalanan Wisata
Mata Kuliah : Teknik Pemanduan
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Terhadap Keputusan Wisatawan Berkunjung di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Kota Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Pada Ujian Skripsi
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Dan dinyatakan **LULUS**

Pada Hari : Senin
Tanggal : 24 Agustus 2020

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si</u> Ketua		09/ 2020 /09
2.	<u>Dra. Yusleli Herawati, M.M</u> Anggota		14/09/2020

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dian Anggola
NPM : 061640612011
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Terhadap Keputusan Wisatawan Berkunjung di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Kota Pelambang

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Agustus 2020

Penulis,



Dian Anggola

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Jika engkau berada di sore hari janganlah menunggu hingga pagi dan jika engkau berada pada pagi hari, janganlah menunggu hingga sore hari”

(HR. Bukhori)

“ A year from now you will wish you had started today”

(Karen Lamb)

Saya Persembahkan kepada :

- ✓ **Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang**
- ✓ **Jurusan Administrasi Bisnis Polsri**
- ✓ **Kedua Orang Tua Saya**
- ✓ **Saudara-saudara Saya**
- ✓ **Teman seperjuangan 7 BPA dan 7 BPB**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata terhadap Keputusan Berkunjung di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang. Data penelitian menggunakan data sekunder dan data primer. Data penelitian sekunder diperoleh dari Dinas Kebudayaan Kota Palembang. Jumlah sampel sebanyak 60 responden (metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*). Teknik analisis data regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukan bahwa : (1) *Professional Competence* pemandu wisata secara parsial berpengaruh positif terhadap Keputusan Berkunjung (2) *Interpersonal Skill* pemandu wisata secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap Keputusan Berkunjung (3) *Organization Skill* pemandu wisata secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap Keputusan Berkunjung (4) *Emphaty* pemandu wisata secara persial tidak berpengaruh positif terhadap Keputusan Berkunjung (5) *Problem Solving* pemandu wisata secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap Keputusan Berkunjung (6) *Professional Competence, Interpersonal Skill, Organization Skill, Emphaty* dan *Problem Solving* pemandu wisata secara simultan berpengaruh positif terhadap Keputusan Berkunjung. Saran yang diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemandu wisata adalah meningkatkan topik-topik terkini, berbicara dengan jelas, memberikan pelayanan tepat waktu, manawarkan bantuan kepada wisatawan, aktif mendengarkan dan cekatan dalam menyelesaikan konflik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Pemandu Wisata

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of tour guide service quality on visiting decisions at the Sultan Mahmud Badarudin II Museum in Palembang. The research data uses secondary data and primary data. Secondary research data were obtained from the Palembang City Culture Office. The number of samples was 60 respondents (non probability sampling method with purposive sampling technique). Multiple linear regression data analysis techniques with the help of SPSS software version 25. The results show that: (1) Professional Competence of tour guides partially has a positive effect on visiting decisions (2) Interpersonal skills of tour guides partially have no positive effect on visiting decisions (3) Organization Skill tour guides partially have no positive effect on visiting decisions (4) Partial tour guide empathy has no positive effect on visiting decisions (5) Problem Solving tour guides partially has no positive effect on visiting decisions (6) Professional Competence, Interpersonal Skills, Organization Skill, Empathy and Problem Solving tour guides simultaneously have a positive effect on visiting decisions. Suggestions given to improve the quality of tour guide services are to improve current topics, speak clearly, provide timely services, offer assistance to tourists, actively listen and are dexterous in resolving conflicts.

Keywords: Service Quality and Tour Guide

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT. karena hanya atas rahmat serta karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata terhadap Keputusan Berkunjung di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang” ini tepat pada waktunya. Laporan ini disusun untuk pemenuhan syarat untuk mata kuliah Skripsi pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa tidaklah mudah untuk menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini, karena ilmu dan pengalaman penulis terbatas, untuk itu penulis mengharapkan saran kritik dari pembaca untuk perbaikan di masa yang akan datang. Agar penulis dapat menghasilkan karya yang lebih baik serta dapat berguna bagi semua orang.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama menyelesaikan Skripsi ini penulis banyak sekali mendapatkan bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E, M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Yulia Febrianti, S.E.I., M.Si selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
5. Ibu Dra. Esya Alhadi, M.M selaku Dosen Pembimbing I dalam penulisan Skripsi ini.
6. Bapak Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II dalam penulisan Skripsi ini.
7. Segenap Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Ibu Zanariah, S. IP., M.Si selaku Kepala Dinas Kebudayaan Kota Pelembang
9. Bapak Rudi Indawan, SH. M.Kn selaku Kepala Bidang Cagar Budaya dan Permuseuman
10. Ibu Nyimas Ulfah Aryeni, S.S M.Si dan Ibu Kiki selaku staff pada Bidang Cagar Budaya dan Permuseuman
11. Bapak Abu Sofyan dan Bapak Zakaria selaku Pemandu Wisata Lokal Museum Sultan Mahmud Badarudin II
12. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan serta do'a kepada penulis.
13. Kepada sahabat saya Indah, Zia, Restya dan Hela yang telah bersedia membantu dan memberikan motivasi belajar

14. Teman-teman kelas 8 BPA dan 8 BPB yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, terima kasih atas dukungan, semangat, dan keceriaan yang telah diberikan kepada penulis.
15. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini belum sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Untuk itu saran dan masukan sangat penulis harapkan dalam penyempuranaan Skripsi ini. Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya dalam memperkaya wawasan dan ilmu berhubungan dengan usaha perjalanan wisata.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PEMBAHASAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
UCAPAN TERIMAKASIH	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Pariwisata.....	9
2.2 Pengertian Kualitas dan Pelayanan.....	9
2.2.1 Kualitas Pelayanan Pramuwisata.....	10
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Pramuwisata.....	10
2.3 Pemandu Wisata.....	11
2.3.1 Kode Etik Pramuwisata.....	11
2.3.2 Fungsi Pemandu Wisata.....	12
2.4 Wisatawan.....	13
2.4.1 Pengertian Wisatawan.....	13
2.4.2 Klasifikasi Wisatawan.....	13
2.5 Museum.....	14
2.6 Keputusan Berkunjung.....	14
2.7 Penelitian Terdahulu	15
2.8 Kerangka Berpikir.....	16
2.9 Hipotesis Penelitian.....	17

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian.....	18
3.2 Lokasi Penelitian.....	18
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	18
3.3.1 Data Primer	18
3.3.2 Data Sekunder.....	19
3.4 Teknik Pengumpulan Data	19
3.4.1 Metode Wawancara.....	19
3.4.2 Metode Dokumentasi.....	19
3.4.3 Metode Angket/Kuesioner.....	20
3.5 Kriteria dan Indikator.....	20
3.6 Teknik Analisis Data.....	21
3.6.1 Metode Kualitatif.....	21
3.6.2 Metode Kuantitatif.....	21
3.7 Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel	23
3.7.1 Populasi Analisis Kuantitatif.....	23
3.7.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	23
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian.....	24
3.8.1 Uji Validitas.....	24
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	24
3.9 Uji Hipotesis.....	25
3.9.1 Uji Parsial (t).....	25
3.9.2 Uji Simultan (F).....	25
3.10 Koefisien Determinasi.....	26

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	27
4.1.1 Gambaran Umum Museum SMB II Palembang.....	27
4.1.1.1 Tugas dan Fungsi Dinas Kebudayaan Pelambang.....	29
4.1.1.2 Struktur Organisasi.....	30
4.1.1.3 Tujuan dan Sasaran Dinas Kebudayaan Palembang....	46
4.1.2 Diskripsi Variabel.....	46
4.1.2.1 Hasil Penelitian Data Responden.....	46
4.1.2.2 Diskripsi Variabel Penelitian.....	49
4.1.3 Instrumen Penelitian.....	57
4.1.3.1 Uji Validitas.....	57
4.1.3.2 Uji Reliabilitas.....	59
4.1.4 Regresi Linier Berganda.....	60
4.1.5 Uji Hipotesis Penelitian.....	61
4.1.5.1 Uji t (Parsial).....	61
4.1.5.2 Uji F (Simultan).....	64
4.1.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	65
4.2 Pembahasan.....	66

4.2.1 Pengaruh secara Parsial.....	66
4.2.2 Pengaruh secara Simultan.....	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....
Gambar 4.1	Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang.....
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Dinas Kebudayaan Kota Pelambang.....
Gambar 4.3	Jenis Kelamin.....
Gambar 4.4	Usia Responden.....
Gambar 4.5	Pekerjaan.....
Gambar 4.6	Jumlah Kunjungan.....
Gambar 4.7	Alasan Berkunjung.....
Gambar 4.8	Grafik Statistik Uji t Pengaruh <i>Professional Competence</i> terhadap Keputusan Berkunjung.....
Gambar 4.9	Grafik Statistik Uji t Pengaruh <i>Interpersonal Skill</i> terhadap Keputusan Berkunjung.....
Gambar 4.10	Grafik Statistik Uji t Pengaruh <i>Organization Skill</i> terhadap Keputusan Berkunjung.....
Gambar 4.11	Grafik Statistik Uji t Pengaruh <i>Emphaty</i> terhadap Keputusan Berkunjung.....
Gambar 4.12	Grafik Statistik Uji t Pengaruh <i>Problem Solving</i> terhadap Keputusan Berkunjung.....
Gambar 4.13	Grafik Statistik Uji F Pengaruh <i>Professional Competence, Interpersonal Skill, Organization Skill, Emphaty</i> dan <i>Problem Solving</i> terhadap Keputusan Berkunjung

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara di Kota Palembang Tahun 2015-2019	1
Tabel 1.2 Kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara di Museum SMB II Palembang Tahun 2015-2019.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Kriteria dan Indikator.....	20
Tabel 4.1 Koleksi Museum SMB II Palembang.....	28
Tabel 4.2 Hasil Penilaian wisatawan domestik mengenai dimensi <i>Professional Competence</i>	50
Tabel 4.3 Hasil Penilaian wisatawan domestik mengenai dimensi <i>Interpersonal Skill</i>	51
Tabel 4.4 Hasil Penilaian wisatawan domestik mengenai dimensi <i>Organization Skill</i>	52
Tabel 4.5 Hasil Penilaian wisatawan domestik mengenai dimensi <i>Emphaty</i> ...	53
Tabel 4.6 Hasil Penilaian wisatawan domestik mengenai dimensi <i>Problem Solving</i>	54
Tabel 4.7 Hasil Penilaian wisatawan domestik mengenai variabel Keputusan Berkunjung.....	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Professional Competence</i>	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Interpersonal Skill</i>	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Organization Skill</i>	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i>	58

Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Problem Solving</i>	59
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Berkunjung	59
Tabel 4.14	Hasil Uji Reabilitas.....	60
2Tabel 4.15	Regresi Linier Berganda.....	59
Tabel 4.16	Uji F	65
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Rekomendasi Laporan Skripsi
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 6 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Laporan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 9 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 10 Daftar Wawancara
- Lampiran 11 Kuesioner
- Lampiran 12 Hasil Perhitungan Kuesioner
- Lampiran 13 Foto Objek Penelitian dan Wawancara dengan pemandu wisata di Museum SMB II