

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KOMPETENSI PEMANDU LOKAL TERHADAP**  
**KEPUASAN WISATAWAN DI GREEN CANYON**  
**PANGANDARAN**



**Oleh**

**LINAEKA**

**NO. MHS: 418100533**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA**  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

**2022**

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH KOMPETENSI PEMANDU LOKAL TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI GREEN CANYON PANGANDARAN**



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata

Oleh

LINAEKA

NO. MHS: 418100533

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

2022

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PENGARUH KOMPETENSI PEMANDU LOKAL TERHADAP**  
**KEPUASAN WISATAWAN DI GREEN CANYON**  
**PANGANDARAN**



Oleh

**LINAKKA**

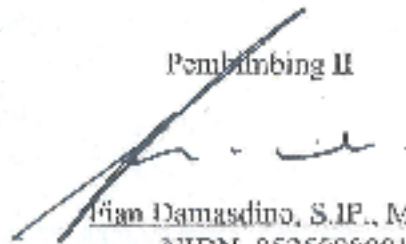
NO. MHS: 418100533

Telah disetujui oleh:


Pembimbing I

  
Drs. Setiujil, M.M.  
NIDN. 0519045901

Pembimbing II

  
Irian Damasdino, S.IP., M.Sc.  
NIDN. 0525098901

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

  
Yudi Setiujil, S.IP., M.M.  
NIDN. 0508066401

**BERTITA ACARA UJIAN**

**PENGARUII KOMPETENSI PEMANDU LOKAL TERHADAP  
KEPUJASAN WISATAWAN DI GREEN CANYON**

**PANGANDARAN**

**SKRIPSI**

Oleh

**LENAEKA**

**NO. MHS: 418100533**

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan Lulus

Pada Tanggal: **11 Juni 2022**.

**TIM PENGUJI**

Penguji Utama : Drs. Budi Hermawan, M.M  
NIDN: 0523026601

Penguji I : Drs. Santosa, M.M.  
NIDN: 0519045901

Penguji II : Fian Damasdino, S.IP, M.Sc.  
NIDN: 0525098901

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPITA Yogyakarta



**Drs. Prihatna, M.M.**  
NIDN. 0526125901

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Linaeka  
NIM : 418100533  
Program Studi : D.IV Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Pemandu Lokal Terhadap Kepuasan Wisatawan di Green Canyon Pangandaran

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan kebenarannya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 30 Mei 2022



Peneliti

## **MOTTO**

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Al-Baqarah 286)

“ Mencari jawaban ketika tidak ada, tapi kita tetap belajar”.

(Kim Namjoon)

“kamu boleh gagal, tapi jika kamu gagal berarti ada yang salah dengan prosesmu.

Lihatlah kedalamnya kemudian perbaiki”

(Linaeka)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang tiada henti, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagaimana mestinya. Rasa bangga, bahagia dan ucapan terimakasih peneliti curahkan kepada orang-orang tersayang atas doa dan dukungannya. Penelitian tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak ada dukungan dari berbagai pihak, saya persembahkan penelitian ini kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu.
2. Kepada bapak Sali di surga dan mamah Tasmi tercinta, serta kakak-kakak perempuan saya yang tidak pernah bosan dan berhenti dalam memanjatkan doa, memberikan dorongan yang membuat peneliti kuat dan bersemangat dalam menjalani semua tantangan dan hambatan.
3. Kepada Dosen Pembimbing I, bapak Drs. Santosa, M.M. Dosen Pembimbing II, bapak Fian Damasdino, S.IP, M.Sc. Kepada Dosen Penguji, Bapak Drs. Budi Hermawan, M.M yang telah berbaik hati membimbing peneliti dan selalu memberi masukan dalam penelitian ini.
4. Kepada teman-teman terdekat saya Dwisinta Nada Rahmia, Marcella M.Tanwijaya, Melynda Ari Ramadhani, Mutiara Meliza, yang telah menemani, memberi semangat, dan tidak pernah bosan mendengarkan keluhan peneliti.
5. Kepada teman kos WP, yang telah menemani dan menghibur peneliti.

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Lokal Terhadap Kepuasan Wisatawan di Green Canyon Pangandaran” ini dengan sangat baik dan tepat waktu. Karya skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan (D-IV) pada program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini selesai dengan adanya bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terimakasih dan memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu dan berperan mewujudkan skripsi ini secara langsung maupun tidak langsung. Peneliti selalu termotivasi dengan adanya pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas peneliti ucapkan kepada:

1. Bapak Drs. Santosa, M.M selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan, dan memberikan pengetahuan yang sangat berharga selama penyusunan skripsi.
2. Bapak Fian Damasdino, S.IP, M.Sc selaku pembimbing kedua yang senantiasa memberikan bimbingan, pengarahan, dan memberikan pengetahuan yang sangat berharga selama penyusunan skripsi.



3. Bapak Drs. Budi Hermawan, M.M selaku dosen penguji utama yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk menjelaskan skripsi saya serta memberikan arahan, masukan, saran dan kritik kepada penulis untuk kesempurnaan ini.
4. Bapak Yudi Setiaji, SH.,M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi D-IV Usaha Perjalanan Wisata STP AMPTA Yogyakarta.
5. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah mendukung dan memberikan kesempatan saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Pengelola dan pemandu lokal Green Canyon yang telah memberikan kesempatan dan bantuan peneliti selama proses penelitian.
7. Kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.

Peneliti berharap hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Peneliti juga menyadari bahwa didalam skripsi ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan maupun kata-kata yang kurang berkenan.

Yogyakarta, 30 Mei 2022

Peneliti

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                 | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>             | <b>ii</b>   |
| <b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>             | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>    | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO .....</b>                         | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>            | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                 | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                     | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                   | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                  | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>               | <b>xiv</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                       | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                   |             |
| A. Latar Belakang.....                     | 1           |
| B. Rumusan Masalah.....                    | 3           |
| C. Batasan Masalah .....                   | 4           |
| D. Tujuan Penelitian .....                 | 4           |
| E. Manfaat Penelitian.....                 | 5           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS</b> |             |
| A. Landasan Teori .....                    | 7           |
| 1. Kualitas pelayanan .....                | 7           |

|   |    |
|---|----|
| 2. Wisatawan.....                               | 9  |
| 3. Kepuasan Wisatawan .....                     | 10 |
| 4. Pemandu lokal/Local Guide.....               | 13 |
| B. Penelitian Terdahulu .....                   | 18 |
| C. Kerangka Pemikiran.....                      | 21 |
| D. Hipotesi.....                                | 22 |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                |    |
| A. Jenis Penelitian .....                       | 23 |
| B. Subjek dan Objek Penelitian .....            | 23 |
| C. Lokasi dan Waktu Penelitian .....            | 24 |
| D. Populasi dan Sampel.....                     | 24 |
| E. Variabel Penelitian .....                    | 26 |
| F. Definisi Konsep dan Operasional.....         | 27 |
| G. Metode Pengumpulan Data.....                 | 30 |
| H. Metode Analisis Data .....                   | 34 |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN &amp; PEMBAHASAN</b> |    |
| A. Gambaran Umum.....                           | 39 |
| 1. Sejarah Green Canyon .....                   | 39 |
| 2. Lokasi Green Canyon .....                    | 40 |
| 3. Jam Operasional Green Canyon.....            | 40 |
| 4. Harga Tiket Masuk Green Canyon .....         | 41 |
| 5. Fasilitas di Green Canyon .....              | 41 |
| 6. Visi dan Misi Green Canyon.....              | 45 |

|  |    |
|--|----|
| 7. Permasalahan Saat Penelitian .....      | 45 |
| B. Deskripsi Data Penelitian.....          | 46 |
| 1. Deskripsi Profil Responden .....        | 46 |
| C. Hasil Uji Instrumen.....                | 50 |
| 1. Uji Validitas .....                     | 50 |
| 2. Uji Reliabilitas .....                  | 51 |
| D. Hasil Penelitian.....                   | 52 |
| 1. Hasil Uji Deskriptif.....               | 52 |
| 2. Hasil Uji Regresi Linear Berganda ..... | 67 |
| 3. Uji F .....                             | 70 |
| 4. Uji T Parsial .....                     | 71 |
| 5. Uji Determinasi (R <sup>2</sup> ).....  | 74 |
| E. Pembahasan.....                         | 74 |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>          |    |
| A. Kesimpulan .....                        | 80 |
| B. Saran .....                             | 81 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                      |    |
| <b>LAMPIRAN</b>                            |    |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan.....                   | 2  |
| Tabel 2.1 Perbedaan Tour Guide dan Local Guide.....       | 15 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional .....                      | 29 |
| Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Daerah Asal .....  | 48 |
| Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 49 |
| Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia .....         | 50 |
| Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....    | 51 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....                        | 52 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....                     | 54 |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden X1 .....                    | 55 |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden X2 .....                    | 58 |
| Tabel 4.9 Tanggapan Responden X3 .....                    | 59 |
| Tabel 4.10 Tanggapan Responden X4 .....                   | 61 |
| Tabel 4.11 Tanggapan Responden X5 .....                   | 63 |
| Tabel 4.12 Tanggapan Responden Y .....                    | 66 |
| Tabel 4.13 Analisis Deskriptif .....                      | 68 |
| Tabel 4.14 Analisis Regresi Linear Berganda.....          | 70 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji F.....                               | 73 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji T.....                               | 74 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi R <sup>2</sup> .....     | 76 |

## DAFTAR GAMBAR

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Gambar 4.1 Green Canyon..... | 41 |
| Gambar 4.2 Area Parkir ..... | 44 |
| Gambar 4.3 Perahu.....       | 45 |
| Gambar 4.4 Dermaga 1 .....   | 46 |
| Gambar 4.5 Dermaga 2 .....   | 46 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Penelitian

Lampiran 2 Data Hasil Penelitian

Lampiran 3 Hasil Output SPSS Versi 25

Lampiran 4 Kuesioner dan Wawancara

Lampiran 5 Analisis Deskriptif

Lampiran 6 Dokumentasi

Lampiran 7 Lembar Bimbingan

## ABSTRAK

Salah satu cara yang harus dilakukan pemandu lokal untuk memberikan kepuasan kepada wisatawan adalah memberikan pelayanan yang berkualitas. Maka dari itu, kompetensi pemandu lokal dijadikan aspek utama dalam penelitian ini. Seorang *guide* harus menguasai lima faktor yaitu *professional competence*, *interpersonal skills*, *organization skills*, *emphaty* dan *problem solving* (Huang et al, 2010). Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan uji F, uji T parsial, dan uji determinasi  $R^2$ .

Hasil penelitian ini menunjukkan kelima variabel kompetensi pemandu secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Green Canyon Pangandaran. Berdasarkan nilai persamaan regresi linear berganda dan hasil uji F simultan diperoleh  $F_{hitung} 28,434 > F_{tabel} 2,31$  maka **Ha1 diterima**. Hasil uji T diketahui bahwa variabel yang dominan adalah variabel *Professional Competence* (X1), sehingga **Ha2 diterima**. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 58,1%, sedangkan sisanya 41,9% dipengaruhi oleh variabel lain selain pada variabel penelitian ini.

**Kata kunci : Pemandu Lokal, kepuasan wisatawan**



## **ABSTRACT**

*One way that local guides must do to provide satisfaction to tourists is to provide service quality . Therefore, the service quality of local guides is the main aspect in this study. A guide must have five factors, namely professional competence, interpersonal skills, organization skills, empathy and problem solving (Huang et al, 2010). The data analysis method used is multiple linear regression analysis using the F test, partial T test, and the R2 determination test.*

*That the five variable competence of guide simultaneously affect tourist satisfaction at Green Canyon Pangandaran. Based on the value of the multiple linear regression equation and the results of the simultaneous F test, it is obtained that  $F_{count} 28.434 > F_{table} 2.31$  then  $H_{a1}$  is accepted. The result of the T test is that the dominating variable is the Professional Competence (X1) variable with a value of 25%, so  $H_{a2}$  is accepted. The value of the coefficient of determination (R2) is 58.1%, while the remaining 41.9% is influenced by variables other than this research variable.*

**Keywords:** *Local Guide, tourist satisfaction*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Undang-undang RI No.10 tahun 2009 tentang kepariwisataan menjelaskan pengertian wisata sebagai kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata dalam jangka waktu sementara. Sektor pariwisata menjadi salah satu sektor andalan penambah devisa negara. Salah satu daerah tujuan wisata di Indonesia adalah Jawa Barat tepatnya di Kabupaten Pangandaran.

Kabupaten Pangandaran merupakan kabupaten pariwisata. Disebut sebagai kabupaten pariwisata karena Pangandaran memiliki banyak objek dan daya tarik wisata yang terjaga keindahan alamnya serta memiliki potensi untuk dikembangkan. Destinasi wisatanya antara lain: Pantai Pangandaran, Pantai Karapyak, Pantai Batu Hiu, Pantai Madasari, Pantai Batu Karas, cagar Alam dan Pasir Putih, Santirah, Citumang, Green Canyon, dan masih banyak lagi.

Dalam penelitian ini destinasi wisata yang dipilih oleh penulis adalah Green Canyon Pangandaran. Green Canyon merupakan wisata alam berupa aliran sungai yang diapit oleh dua buah bukit bebatuan yang menembus gua. Green Canyon memiliki air yang jernih dan berwarna biru dan pada mulut goa dihiasi gemercik tetesan air yang menyerupai hujan

abadi. Untuk bisa menikmati keindahan alam yang ada, harus ditempuh menggunakan perahu dengan kapasitas maksimal sebanyak 6 orang. Green Canyon juga menyediakan jasa pemandu lokal baik untuk wisatawan domestik maupun mancanegara. Jumlah kunjungan wisatawan di Green Canyon disajikan pada tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Kunjungan Wisatawan**  
**Di Green Canyon Tahun 2017 - 2021**

| TAHUN | WISATAWAN   |          | JUMLAH/TOTAL |
|-------|-------------|----------|--------------|
|       | MANCANEGARA | DOMESTIK |              |
| 2017  | 5.847       | 149.335  | 155.182      |
| 2018  | 3.320       | 162.576  | 165.896      |
| 2019  | 2.880       | 136.750  | 139.630      |
| 2020  | 155         | 64.075   | 64.230       |
| 2021  | 0           | 52.410   | 52.410       |

**Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pangandaran**  
*Source : Cultural and Tourist Services of Pangandaran Regency*

Eksistensi Green Canyon sudah tidak diragukan lagi. Green Canyon bukan hanya dikenal oleh wisatawan domestik namun juga dikenal oleh wisatawan mancanegara. Green Canyon menyediakan jasa pemandu lokal baik bagi wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Pemandu lokal mempunyai peranan besar dalam memberikan informasi yang diperlukan wisatawan, peran pemandu wisata dalam industri pariwisata sangat penting bahkan sering disebut "*A country's ambassador to the visitor*" atau dengan kata lain pemandu wisata sebagai duta bangsa.

Selain itu, pemandu lokal berperan besar dalam kepuasan dan keselamatan wisatawan karena mereka lebih mengerti dan memahami semua tentang green canyon mulai dari informasi sampai setiap medan pada saat kegiatan *rafting*. Oleh karena itu, tidak diperbolehkan

menggunakan pemandu diluar dari pemandu lokal green canyon salah satunya demi keselamatan wisatawan.

faktor yang menjadi unggulan dalam persaingan pariwisata adalah ketika suatu industri pariwisata dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan wisatawan. Memberikan pelayanan kepada wisatawan dengan sebaik-baiknya adalah salah satu cara yang dapat dilakukan untuk memberikan kepuasan terhadap wisatawan. Dengan terciptanya kepuasan wisatawan maka wisatawan akan menceritakan pengalamannya baik kepada teman, keluarga, ataupun sahabat sehingga diharapkan mereka tertarik untuk berkunjung bahkan melakukan kunjungan ulang. Namun, berdasarkan data kunjungan wisatawan di Green Canyon mengalami penurunan jumlah kunjungan wisatawan. Selain itu, pemandu lokal dalam menyampaikan informasi mengenai medan *rafting* kepada wisatawan kurang jelas dan dalam penyampaian sebuah cerita destinasi kurang menarik atau sulit dipahami wisatawan sehingga wisatawan tidak mendapatkan informasi setelah berkunjung ke Green Canyon.

Berdasarkan latarbelakang diatas maka penulis mengambil judul “PENGARUH KOMPETENSI PEMANDU LOKAL TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI GREEN CANYON PANGANDARAN”

## **B. Rumusan Masalah**

Kompetensi pemandu yang diberikan kepada wisatawan merupakan faktor penting dalam memberikan kepuasan kepada wisatawan. Karena pentingnya kompetensi seorang pemandu lokal maka perlu ditekankan

bahwa kompetensi pemandu lokal dalam memberikan pelayanan harus berkualitas sehingga wisatawan tidak merasa kecewa dengan kunjungan yang mereka lakukan ke destinasi tersebut.

Mengingat betapa pentingnya sebuah kompetensi khususnya pemandu lokal dalam memberikan kepuasan kepada wisatawan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah variabel kompetensi pemandu secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan?
2. Dari kelima variabel kompetensi pemandu yang meliputi *Professional Competence* (X1), *Interpersonal Skills* (X2), *Organizational Skills* (X3), *Emphaty* (X4), dan *Problem Solving* (X5). Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan?

### **C. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini peneliti membatasi permasalahan yang ada agar tidak menyimpang serta mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian, maka penelitian ini akan berfokus pada kompetensi pemandu lokal di Green Canyon Pangandaran.

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah variabel kompetensi pemandu secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.
2. Untuk mengetahui dari kelima variabel kompetensi yang meliputi *Professional Competence* (X1), *Interpersonal Skills* (X2), *Organizational Skills* (X3), *Emphaty* (X4), dan *Problem Solving* (X5).

Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dari segi ilmiah, penelitian ini diharapkan menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya tentang pariwisata dan dapat menjadi sumbangan untuk pengembangan teori.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi STP AMPTA

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai penambah referensi karya tulis ilmiah dan agar dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan bagi kalangan akademis yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut berkaitan dengan kepuasan wisatawan terhadap kompetensi pemandu lokal di Green Canyon Pangandaran.

- b. Bagi Penulis

Peneliti dapat menambah wawasan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan pemandu lokal khususnya di Green Canyon dan membagi pengetahuan tersebut kepada pembaca.

c. Bagi Pemandu Lokal

Menambah pengetahuan pemandu lokal Green Canyon untuk mempertahankan dan meningkatkan kompetensi pemanduan dalam menciptakan kepuasan wisatawan.