

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *TOUR GUIDE*
LOKAL TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN
LOKAL DI SITUS MEGALITIKUM GUNUNG
PADANG KABUPATEN CIANJUR**



**OLEH
DALPA KHODIJAH
419100669**

**PROGRAM STUDI D4 USAHA PERJALANAN WISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2023**

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *TOUR GUIDE*
LOKAL TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN
LOKAL DI SITUS MEGALITIKUM GUNUNG
PADANG KABUPATEN CIANJUR



OLEH
DALPA KHODIJAH
419100669

PROGRAM STUDI D4 USAHA PERJALANAN WISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *TOUR GUIDE*
LOKAL TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN
LOKAL DI SITUS MEGALITIKUM GUNUNG
PADANG KABUPATEN CIANJUR**



**OLEH
DALPA KHODIJAH
419100669**

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

**Dra. Enny Mulyantari, M.M.
NIDN. 0026046101**

Pembimbing II

**Arif Dwi Saputra, S.S., M.M.
NIDN. 0525047001**

**Mengetahui,
Ketua Prodi**

**Yudi Setiaji, S.H., M.M.
NIDN. 0508066401**

BERITA ACARA UJIAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *TOUR GUIDE* LOKAL
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN LOKAL DI SITUS
MEGALITIKUM GUNUNG PADANG KABUPATEN CIANJUR**

SKRIPSI

OLEH

DALPA KHODIJAH

419100669

Telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan lulus

Pada tanggal: 3 Juli 2023

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Drs. Santosa, M.M. :

Penguji I : Dra. Enny Mulyantari, M.M. :

Penguji II : Arif Dwi Saputra, S.S., M.M. :

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, M.M.

NIDN. 0526125901

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Nama : Dalpa Khodijah
NIM : 419100669
Tempat/Tanggal Lahir : Cianjur, 18 Agustus 2000
Program Studi : D IV Usaha Perjalanan Wisata

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ilmiah skripsi saya dengan judul di bawah ini:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Tour Guide Lokal Terhadap Kepuasan Wisatawan Lokal di Situs Megalitikum Gunung Padang Kabupaten Cianjur”

Adalah benar-benar karya orisinal saya dan BELUM pernah dipublikasikan di media atau penerbitan manapun sebelumnya serta tidak mengandung unsur plagiat di dalamnya.

Jika di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran informasi, maka saya bersedia menerima sanksi dan tuntutan dari pihak-pihak yang merasa dirugikan.

Yogyakarta, Juli 2023



Dalpa Kkhodijah

419100669

MOTTO

“Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan.”

Q.S. Al-Insyirah (94:6)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

Q.S. Al-Baqarah (2:286)

“Tiada keberhasilan tanpa perjuangan. Apapun yang terjadi, semua sudah menjadi kehendak Allah. Tetaplah berhusnudzan dan tawakal kepada-Nya, karena Allah adalah pemilik sebaik-baik skenario kehidupan”

Dalpa Khodijah

PERSEMBAHAN

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai macam halangan dan rintangan. Namun akhirnya penulis dapat menyelesaikannya berkat bantuan, dukungan, ketulusan, dan keikhlasan dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis persembahkan hasil karya tulis ilmiah skripsi ini teruntuk yang terkasih dan tersayang:

1. Allah SWT karena atas segala karunia, cinta kasih, kekuatan, dan nikmat yang tiada henti sehingga saya mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan kemampuan terbaik yang saya miliki.
2. Kepada diri saya sendiri, terimakasih telah betahan selama ini dan mau melawan rasa malas untuk melakukan hal-hal baru dan positif. I proud of my self, I love me.
3. Mamah saya Alm. Nanay Nuraenah, mamah yang cantik, yang selalu tegas mendidik saya terhadap agama. Berkat do'a dan didikan selama hidupnya akhirnya mengantarkan saya pada titik ini. Husnul khatimah ya Mah.
4. Mamih saya, Hj. Nurjanah nenek yang memberikan kasih sayang tiada henti, membesarkan, mendidik, dan selalu mendo'akan saya sampai saat ini, selalu memanjakan saya layaknya tuan putri, terimakasih karna berkat perjuangannya saya bisa sampai di titik ini. Sehat dan bahagia selalu ya Mih.
5. Teruntuk Bibi saya Nani Nuraeni yang telah berjuang dan bermurah hati agar saya bisa menyelesaikan pendidikan saya di perguruan tinggi, terimakasih atas do'a dan dukungannya selama ini, *jazakallahu khoiron katsiron*.
6. Paman saya M. Japar Sidik F., yang selalu membantu selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, terimakasih atas segala dukungan berupa tenaga, waktu, materi maupun motivasi, serta do'a yang selalu diberikan kepada saya.
7. Dosen-dosen STP AMPTA Yogyakarta, khususnya kedua dosen pembimbing saya Ibu Dra. Enny Mulyantari, M.M. dan Bapak Arif Dwi Saputra, S.S., M.M. yang telah dengan sabar dan bijaksana membimbing saya selama menyusun skripsi. Selain itu juga kepada dosen pembimbing akademik saya Ibu I Putu Hardani, S.ST.Par., M.M. Par. yang telah membimbing saya selama berkuliah di STP AMPTA Yogyakarta ini.
8. Sahabat-sahabat saya Elis Siti Sadiyah, Rinrin Sulastri, Nursabila, Agung Sopyan dan Ahmad Fauzi Salis yang selalu memotivasi, menghibur, dan membantu saya dikala saya mengalami kesusahan. Lopyu ol!
9. Teman-teman seperjuangan Sitti Salbiyah Kilwakit, Dellany Nathania, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Cheers for our champions!
10. Teman-teman Remaja Islam Masjid Al Falaah yang selalu kebersamai dalam proses meningkatkan iman yang mudah lemah ini. Sahabat sehidup sesyurga, Insyaa Allah.
11. Teman-teman Pancaniti-Yogyakarta yang selalu kebersamai, mendukung saya dalam berorganisasi dan mengajak jalan-jalan berkeliling Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas berkat rahmat-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana “Kepariwisata” pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian skripsi ini adalah menjelaskan masalah “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Tour Guide Lokal Terhadap Kepuasan Wisatawan Lokal di Situs Megalitikum Gunung Padang Kabupaten Cianjur**”. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *tour guide* lokal yang meliputi faktor *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* mempengaruhi kepuasan wisatawan secara simultan atau bersama-sama di Situs Megalitikum Gunung Padang Kabupaten Cianjur.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang turut berperan atas terwujudnya skripsi ini. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Dra. Enny Mulyantari, M.M. selaku pembimbing I yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Arif Dwi Saputra, S.S., M.M. selaku pembimbing I yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Drs. Santosa, M.M. selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan, membeikan saran dan masukan yang lebih baik.
4. Yudi Setiaji, S.H., M.M. selaku Ketua Program Studi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dan kesempatan untuk melakukan penelitian ini.
5. Drs. Prihatno, M.M. selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dan kesempatan untuk melakukan penelitian tugas akhir ini.
6. Bapak Mohamad Ridwan, Ibu Susan Susilawati, Ibu Reni Haerani, dan staff Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Cianjur lainnya yang telah memberikan bantuan dan kesempatan dalam melaksanakan penelitian ini.
7. Bapak Zenal Arifin, Bapak Endang Nasihin, Bapak Asep selaku Pengelola Situs Cagar Budaya Gunung Padang yang telah memberikan bantuan, dukungan dan kesempatan dalam melakukan penelitian ini.

Semoga bantuan Bapak dan Ibu dicatatat sebagai amal ibadah oleh Allah SWT.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Tidak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun dapat disampaikan pembaca guna penyempurnaan penelitian berikutnya. Kritik saran dapat disampaikan ke alamat khodijah.dalfa@gmail.com.

Yogyakarta, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teorisasi	7
1. Pengetian Kualitas Pelayanan.....	7
2. Pengertian Tour Guide.....	8
3. Pengertian Tour Guide Lokal	9
4. Pengertian Kepuasan Wisatawan.....	10
B. Penelitian Terdahulu	13
C. Kerangka Berpikir	17
D. Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Subjek dan Objek Penelitian	18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	18
C. Populasi dan Sampel	19

D. Variabel Penelitian	21
E. Metode Penyusunan Data.....	27
F. Metode Analisis Data.....	31

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	34
B. Karakteristik Data Penelitian	45
C. Hasil Analisis Data Deskriptif	48
D. Uji Kelayakan Instrumen	55
E. Analisis Data	57
F. Hasil dan Pembahasan	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Statistik Kunjungan Situs Megalitikum Gunung Padang	36
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Motivasi Berkunjung.....	47
Tabel 4.6 Variabel <i>Reliability</i>	49
Tabel 4.7 Variabel <i>Responsiveness</i>	50
Tabel 4.8 Variabel <i>Assurance</i>	52
Tabel 4.9 Variabel Kepuasan Wisatawan	54
Tabel 4.10 Uji Validitas	55
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.12 Uji Regresi Linear Berganda.....	57
Tabel 4.13 Uji F	59
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Situs Gunung Padang.....	34
Gambar 4.2 Susunan Pengurus Pokdarwis Situs Gunung Padang.....	36
Gambar 4.3 Teras 1	38
Gambar 4.4 Ruang kesenian	38
Gambar 4.5 Batu Masigit	38
Gambar 4.6 Batu Gamelan.....	38
Gambar 4.7 Mahkota Dunia.....	39
Gambar 4.8 Batu Kursi/ Batu Duduk.....	39
Gambar 4.9 Batu Lumbung.....	39
Gambar 4.10 Batu Tapak Maung.....	40
Gambar 4.11 Batu Kujang.....	40
Gambar 4.12 Batu Kanuragan.....	40
Gambar 4.13 Batu Kanuragan.....	40
Gambar 4.14 Singgasana.....	41
Gambar 4.15 Batu Pandaringan	41
Gambar 4.16 Zonasi Gunung Padang	42
Gambar 4.17 Pusat Informasi Wisatawan.....	44
Gambar 4.18 Smart Homestay	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian

Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 Hasil Perhitungan SPSS

Lampiran 5 Dokumentasi

ABSTRAK

Peran seorang *tour guide* lokal begitu penting di destinasi bersejarah karena seorang *tour guide* lokal membantu wisatawan mendapatkan informasi dan wawasan tentang destinasi yang dikunjunginya sehingga wisatawan akan merasa puas. Penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Tour Guide* Lokal Terhadap Kepuasan Wisatawan Lokal di Situs Megalitikum Gunung Padang Kabupaten Cianjur”**.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif, mengumpulkan data dengan cara non probability sampling dengan jenis sampling kuota berjumlah 100 responden. Lokasi penelitian diadakan di Situs Megalitikum Gunung Padang yang berada di Kampung Cipanggulaan, Desa Karyamukti, Kecamatan Campaka, Kabupaten Cianjur, dari bulan April-Mei 2023.

Dari hasil analisis membuktikan bahwa terdapat pengaruh secara simultan atau bersama-sama variabel bebas *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* terhadap variabel terikat kepuasan wisatawan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F dimana F hitung > F tabel ($51,271 > 2,70$) dan nilai koefisien determinasi (*adjusted R²*) sebesar 0,604 atau 60,4% dan sisanya 39,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, dengan demikian H_0 diterima. Hal itu menunjukkan bahwa benar kualitas pelayanan *tour guide* lokal yang meliputi *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap Kepuasan Wisatawan lokal di Situs Megalitikum Gunung Padang.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, *tour guide* lokal, kepuasan wisatawan, situs pra sejarah.

ABSTRACT

*The role of a local tour guide is so important in historic destinations because a local tour guide helps tourists get information and insight about the destinations they visit so that tourists will feel satisfied. This study entitled "**The Influence of Local Tour Guide Service Quality on Local Tourist Satisfaction at the Gunung Padang Megalithic Site, Cianjur Regency**".*

The method used in this research is a quantitative method, collecting data by means of non-probability sampling with the type of quota sampling totaling 100 respondents. The research location was held at the Gunung Padang Megalithic Site in Cipanggulaan Village, Karyamukti Village, Campaka District, Cianjur Regency, from April to May 2023.

The results of the analysis prove that there is a simultaneous or joint effect of the independent variables Reliability, Responsiveness, and Assurance on the dependent variable tourist satisfaction. This is evidenced by the results of the F test where $F_{count} > F_{table}$ ($51.271 > 2.70$) and the value of the coefficient of determination (adjusted R^2) is 0.604 or 60.4% and the remaining 39.6% is influenced by other variables not included in the study this, thus H_a is accepted. This shows that it is true that the quality of local tour guide services which include Reliability, Responsiveness, and Assurance have a simultaneous or joint effect on local Tourist Satisfaction at the Gunung Padang Megalithic Site.

Keywords: *Quality of service, local tour guide, tourist satisfaction, prehistoric sites.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor yang penting dan memiliki potensi dalam upaya menggerakkan perekonomian masyarakat dan mendorong pembangunan daerah. Dapat disebutkan demikian karena sektor pariwisata merupakan sektor yang dapat menambah devisa negara dan juga dapat menambah lapangan pekerjaan bagi masyarakat setempat (Dyah Estu Larasati, 2021:410). Dengan keindahan alam dan keberagaman budayanya, Indonesia memiliki begitu banyak objek wisata yang menawarkan berbagai daya tarik wisata yang unik untuk memuaskan setiap pengunjung yang datang. Salah satu daya tarik wisata yang banyak terdapat di Indonesia adalah wisata peninggalan sejarah.

Provinsi Jawa Barat khususnya Kabupaten Cianjur memiliki destinasi wisata yang menarik perhatian wisatawan lokal maupun mancanegara. Destinasi ini merupakan situs peninggalan prasejarah yang masih sangat terjaga keasliannya. Situs yang dimaksud adalah Situs Megalitikum Gunung Padang. Secara administrasi Situs Megalitikum Gunung Padang berlokasi di Kampung Cipanggulaan, Desa Karyamukti, Kecamatan Campaka, Kabupaten Cianjur. Situs ini dikelilingi lembah dan pemandangan yang indah. Selain itu, Situs Megalitikum Gunung Padang memiliki daya tariknya sendiri sebagai destinasi wisata, salah satunya ialah

kelestarian alamnya masih terjaga dengan sangat baik, sehingga wisatawan dimanjakan dengan keindahan alam saat berkunjung ke tempat tersebut (Handika Chandra Siaga Pratama, dkk., 2020:12).

Situs Megalitikum Gunung Padang terletak di atas bukit berupa serangkaian batuan-batuan andesit yang berbentuk persegi panjang dengan susunan punden berundak yang terdiri dari lima teras. Sebuah situs prasejarah tidak akan lepas dengan ceritanya, terlepas itu legenda ataupun cerita turun temurun yang diyakini masyarakat sekitar. Saat melakukan wawancara dengan Nanang selaku polisi khusus Situs Megalitikum Gunung Padang tanggal 22 Agustus 2021 menyatakan bahwa “Gunung Padang sejak tahun 1763 ini sudah banyak didatangi oleh pengunjung”. Tidak hanya didatangi sebagai tempat wisata, Situs Megalitikum Gunung Padang seringkali didatangi untuk penelitian. Sebuah situs bersejarah tentunya tidak akan lepas dari seorang *tour guide* dimana mereka ini merupakan seseorang yang telah dipercaya untuk menyampaikan segala informasi mengenai tempat tersebut.

Pemandu wisata lokal atau *tour guide* lokal memiliki peran penting dalam kunjungan ke destinasi wisata. Seorang *tour guide* lokal melayani wisatawan dengan cara memandu dan memberikan segala informasi mengenai objek wisata selama berada di suatu destinasi wisata. Pelayanan jasa yang diberikan pemandu wisata pasti berkaitan dengan kepuasan wisatawan di suatu destinasi wisata, oleh karena itu Huang et al. (2010:5) dalam penelitian M.I. Hanafi (2020:16) mengemukakan pendapatnya bahwa

“Seorang *tour leader/guide* harus menguasai lima faktor yaitu *professional competence, interpersonal skills and organization, empathy* dan *problem solving*”. Pemandu wisata atau *tour guide* lokal biasanya berasal dari masyarakat lokal itu sendiri atau orang yang sudah tersertifikasi dan dipercaya untuk memandu di suatu destinasi wisata. Keberadaan masyarakat lokal sebagai penyedia dan penjaga atraksi wisata menempatkan mereka sebagai subjek aktif (Jurnal Kepariwisata Indonesia, 2019:80).

Masyarakat Desa Karyamukti ikut serta dan berpartisipasi menjaga, melestarikan, dan mengembangkan Situs Gunung Padang ini. Salah satu bentuk dari partisipasi tersebut ialah menjadi *tour guide* lokal di Situs Gunung Padang. Keberadaan masyarakat lokal yang aktif berpartisipasi sesuai kapasitasnya di sekitar lokasi wisata merupakan modal yang sangat penting bagi pengelolaan dan pengembangan wisata secara berkelanjutan (Jurnal Kepariwisata Indonesia, 2019:80). Saat mengunjungi Situs Megalitikum Gunung Padang, wisatawan akan didampingi oleh *tour guide* lokal yang akan menjelaskan makna dari punden berundak ini. Namun kebanyakan wisatawan yang telah berkunjung mendeskripsikan bahwa Situs Megalitikum Gunung Padang hanyalah bukit yang dipenuhi banyak batu. Jika para wisatawan yang telah berkunjung ke Situs Megalitikum Gunung Padang mendeskripsikan situs ini hanyalah bukit yang dipenuhi banyak batu, maka mereka tidak mendapatkan informasi yang signifikan walaupun terdapat *tour guide* lokal yang mendampingi.

Melalui penjelasan diatas peneliti ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh *tour guide* lokal di Situs Megalitikum Gunung Padang berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan saat berkunjung.

B. Rumusan Masalah

Wisatawan yang telah berkunjung ke Situs Megalitikum Gunung Padang berpendapat bahwa situs ini hanyalah sebuah bukit yang dipenuhi dengan bebatuan. Namun sebenarnya Situs Megalitikum Gunung Padang memiliki struktur bangunan yang unik beserta maknanya yang berbeda di setiap sudutnya. Dari pendapat sebelumnya, menandakan bahwa wisatawan tidak merasa puas dengan pelayanan *tour guide*. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Tour guide* Lokal Terhadap Kepuasan Wisatawan Lokal Di Situs Megalitikum Gunung Padang” dengan rumusan masalah sebagai berikut:

Apakah kualitas pelayanan *tour guide* lokal yang meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), dan *assurance* (jaminan dan kepastian) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wisatawan lokal di Situs Megalitikum Gunung Padang?

C. Batasan Masalah

Pelayanan yang diberikan di sebuah tempat wisata memiliki beragam aspek yang dapat memberikan kepuasan kepada wisatawan dalam mengunjungi tempat wisata tersebut. Dimensi kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima servqual menurut Menurut Bagaskara Pratama dkk (2017:437) dalam Evana Stevani (2018:8) yang meliputi: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian), dan *emparhy* (empati).

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi tiga dimensi untuk mengetahui kualitas pelayanan *tour guide* lokal terhadap kepuasan wisatawan lokal yang ada di Situs Megalitikum Gunung Padang yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), dan *assurance* (jaminan dan kepastian), dengan subjek yang akan diteliti adalah wisatawan lokal yang pernah berkunjung ke Situs Megalitikum Gunung Padang.

D. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan *tour guide* lokal yang meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), dan *assurance* (jaminan dan kepastian) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wisatawan di Situs Megalitikum Gunung Padang.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya yaitu:

1. Secara Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai landasan untuk menambah wawasan dan acuan bagi penelitian sejenisnya dimasa yang akan datang.
 - b. Menambah kajian pengetahuan terhadap pelayanan *tour guide* lokal khususnya di Situs Megalitikum Gunung Padang.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi organisasi kepariwisataan terkait seperti Kelompok Sadar Wisata Desa Karyamukti dan Dinas Pariwisata Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Cianjur dalam hal kepuasan wisatawan dengan pelayanan *tour guide* lokal.