

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pengaruh Kualitas Komunikasi Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa kesimpulan seperti berikut:

Museum Benteng Vredeburg merupakan salah satu benteng yang terletak di depan Gedung Agung dan Keraton Kesultanan Yogyakarta. Sekarang, Benteng ini menjadi sebuah museum yang cukup menyimpan cerita dan benda-benda bersejarah. Selain itu juga karena letaknya yang sangat strategis dan menyimpan banyak cerita sejarah maka diperlukan pemandu wisata untuk menyampaikan informasi kepada wisatawan mulai dari legenda, sejarah, dan seputar cerita mengenai Museum benteng vredeburg. Peningkatan kualitas komunikasi Pemandu wisata menjadi salah satu hal yang penting untuk terus meningkatkan kunjungan wisatawan. Pemandu wisata dalam melaksanakan tugasnya membutuhkan kemampuan berbahasa yang baik. Kemampuan berbahasa verbal pemandu wisata di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan wisatawan sebagai berikut:

Komunikasi dibagi atas 2 macam yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Di dalam komunikasi verbal dan non verbal terdapat beberapa bagian yaitu Ujaran, Wacana, Bahasa Tubuh, Dan

Ekspresi Air Muka Kemampuan berbahasa verbal pemandu wisata yang mempengaruhi kepuasan wisatawan adalah ujaran (representatif, direktif, komisif, ekspresif, deklarasi, penggunaan bahasa baku dan tidak baku, gaya atau *style* pemanduan), wacana (Monolog dan Dialog), ekspresi air muka, dan bahasa tubuh. Dari keempat hal tersebut ujaran merupakan aspek yang paling berpengaruh :

1. Ujaran dan wacana digunakan pemandu wisata untuk melontarkan berbagai informasi yang dibutuhkan sehingga wisatawan mampu untuk memahami dan berimajinasi sesuai dengan apa yang disampaikan oleh pemandu wisata ujaran sendiri dibagi lagi menjadi beberapa bagian:
 - a. Representatif (tindakan yang menyatakan kebenaran) ujaran yang mengandung kebenaran dan berbagai informasi baik dan lama maupun baru yang dibutuhkan oleh wisatawan. Ketika wisatawan mampu berimajinasi dan memahami ujaran yang dilontarkan oleh pemandu wisata. Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara dengan wisatawan masih kurang puas karena melewatkan cerita sejarah yang ada di Museum.
 - b. Direktif atau Anjuran dalam memberikan anjuran kalimat yang sopan menjadi hal utama dalam menjelaskan. Dalam memberikan anjuran pemandu wisata sudah memberikan kalimat yang baik dan sopan sehingga wisatawan merasa puas.
 - c. Tindak ujaran komisif untuk menceritakan mengenai dirinya

sendiri dalam hal ini wisatawan memberitahukan kepada wisatawan bahwa mereka bukan penutur asli. Dari hal ini Menyatakan dalam memberikan anjuran komisif pemandu wisata menceritakan bahwa mereka bukan penutur asli. Wisatawan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

- d. Tindak ujaran direktif untuk menyatakan psikologis dia mengenai sesuatu. Ujaran direktif digunakan oleh pemandu untuk memulai sebuah kegiatan. Berdasarkan hasil questioner dan wawancara langsung wisatawan merasa sudah puas.
- e. Penggunaan Bahasa Baku dan Tidak Baku. Bahasa baku yaitu bahasa yang digunakan yaitu ragam bahasa yang digunakan dalam situasi resmi seperti berbicara didepan Umum, Surat Menyurat Resmi, Dan Sebagainya.
- f. Gaya atau Style Pemandu Selain hal hal diatas Gaya atau Style Pemandu Wisata menjadi salah satu hal yang paling penting bagi wisatawan karena dengan Gaya atau Style Pemandu Wisatawan dapat tertarik untuk berkunjung kembali di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta.

Sedangkan Menurut observasi saya ujaran yang mengandung ujaran representatif, ujaran direktif atau anjuran, ujaran komisif, tindak ujaran ekspresif, penggunaan bahasa baku dan tidak baku, gaya atau Style pemandu sudah baik hanya saja perlunya ada perubahan strategi dalam menangani wisatawan agar rombongan yang ditangani

agar tidak terlalu banyak dan juga untuk menghindari kesalahan teknis yang terjadi, perlunya ada peningkatan terus menerus mengingat bahwa pemandu wisata adalah orang pertama yang akan memberikan penjelasan informasi kepada wisatawan mengenai sebuah destinasi.

2. Pada umumnya wacana dibagi atas dua macam yaitu Monolog Dan Berdialog. Wacana digunakan silih berganti oleh Pemandu dalam menjelaskan sehingga menjadi sangat penting juga ketika seorang pemandu menjelaskan namun dalam hal ini dalam Berwacana wisatawan masih merasa kurang puas dengan hal-hal yang terkait dengan monolog dengan dialog hal itu disebabkan karena hal dibawah ini
 - a. Monolog dalam bermonolog berdasarkan hasil Quesioner Dan Wawancara langsung dengan pemandu wisatawan sudah merasa merasa Puas dengan pelayanan yang diberikan.
 - b. Dialog dalam berdialog wisatawan harus memberikan perhatian lebih terhadap wisatawan seperti memberikan waktu untuk bertanya mengenai apa yang dijelaskan oleh pemandu sehingga ada hubungan timbal balik dengan wisatawan.
3. Ekspresi Air Muka. Ekspresi air muka ada bermacam macam seperti mengangguk, menggeleng dan sebagainya selain itu juga ekspresi muka juga digunakan untuk menggunakan sesuatu yang tidak bisa dikatakan oleh pemandu. Ekspresi digunakan untuk meluapkan emosi saat menemani wisatawan seperti tersenyum, sedih dan sebagainya.

Berdasarkan hasil Questioner Dan Wawancara Langsung Wisatawan masih kurang puas.

4. kepuasan wisatawan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.berdasarkan hasil kuesioner , observasi, dan juga wawancara langsung kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan wisatawan mulai dari Ujaran, Wacana, Ekspresi Muka, Dan Bahasa Tubuh Wisatawan sudah merasa puas sehingga banyak setuju untuk merekomendasikannya kepada orang lain namun yang perlu terus diingat bahwa dalam memandu masih perlu peningkatan sehingga dalam berujar, wacana, ekspresi muka dan bahasa tubuh wisatawan merasa puas.

Berdasarkan hal-hal diatas Pemandu diharapkan dapat lebih meningkatkan kemampuan berkomunikasi sehingga wisatawan dapat tertarik untuk mendengarkan lebih lagi, jika wisatawan yang didampingi adalah wisatawan dari siswa/ siswi agar pelankan nada bicara sehingga dapat memberikan waktu untuk lebih paham mengenai apa yang disampaikan.

B. Saran

Dari kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini maka diberikan Saran sebagai Berikut:

1. Dalam berujar perlu adanya terus peningkatan mulai dari representatif untuk tidak melewatkan cerita sejarah yang ada karena wisatawan

ingin tahu lebih luas mengenai sejarah di museum, dalam ujaran komisif untuk terus meningkatkan penggunaan bahasa yang baik dan benar lagi, dalam ujaran direktif agar pemandu tidak menggunakan masker agar wisatawan dapat melihat lebih diperhatikan dalam memandu, dalam penggunaan bahasa baku dan tidak baku agar wisatawan kepada siapa ia berbicara sehingga tidak terlalu menggunakan bahasa formal, sedangkan dalam bahasa tubuh pemandu diharapkan jangan terlalu pasif sehingga lebih santai dalam menjelaskan.

2. seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa dalam berwacana dibagi atas Monolog dan Dialog. Maka dalam bermonolog pemandu wisatawan diharapkan terus meningkatkan kinerjanya dan berdialog pemandu diharapkan agar tidak terburu-buru dalam menjelaskan.
3. Ekspresi air muka ditunjukkan oleh pemandu wisata untuk mengungkapkan sesuatu yang tidak bisa dikatakan dengan kata-kata, menurut observasi dan pendapat wisatawan dalam penggunaan ekspresi pemandu wisata masih perlu terus ditingkatkan untuk memberikan daya dari tersendiri bagi wisatawan sedangkan
4. bahasa tubuh digunakan untuk memudahkan penjelasan pemandu wisata yaitu dengan menunjuk ke arah objek yang sulit dijelaskan dengan kata-kata. sehingga diharapkan agar dalam penggunaan bahasa tubuh semakin meningkatkan lagi. Kemampuan berbahasa verbal pemandu wisata di Museum benteng vredeburg yogyakarta dapat

mempengaruhi dan memotivasi wisatawan untuk berkunjung kembali. Walaupun kunjungan tersebut tidak langsung dilakukan dalam waktu dekat tetapi pemandu wisata telah berhasil memotivasi wisatawan untuk berkunjung kembali.

5. Pemandu wisata di Museum Benteng Vredeburg harus mempertahankan pelayanannya khususnya pada kemampuan berbahasa agar dapat terus berbagai informasi dan memuaskan wisatawan yang datang ke Museum Benteng Vredeburg. Oleh karena itu sebaiknya tetap terus melakukan pelatihan-pelatihan mengenai pemanduan dan kemampuan berbahasa
6. Pemandu Museum Benteng Vredeburg sebaiknya lebih banyak mengadakan perekrutan anggota baru mengingat jumlah wisatawan yang membutuhkan jasa pemandu wisata di Museum benteng vredeburg dengan jumlah pemandu wisata tidak sebanding. Hal ini dilakukan selain untuk meregenerasi, juga untuk tetap menjaga dan mempertahankan kualitas pelayanan pemandu wisata. dalam komunikasi verbal sebaiknya pemandu wisata lebih meningkatkan kinerjanya sehingga tidak mendapatkan keluhan dari wisatawan mengenai komunikasi verbal.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriana, Ine Erna. "Relasi Muatan Ilokutif dan Kesantunan Berbahasa pada Wacana Diskusi." *BASINDO: jurnal kajian bahasa, sastra Indonesia, dan pembelajarannya* 2.1 (2018): 74-81.
- Chaer, Abdul, Rineka Cipta, and Elsa Nurachmah. "mijil. id Bahasa Daerah di Indonesia Terancam Punah dan Hakikat Bahasa."
- Dian Anggola, Esya Alhadi, Hadi Jauhari. *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, Indonesia. Pengaruh Pelayanan Pemandu Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Di Museum Sultan Mahmud Badarudin Ii Kota Palembang (2020) Vol (1).*
- Lubis, Ardiansyah. "Peranan Komunikasi Pemandu Wisata Dalam Mempromosikan Pariwisata Islami di Kota Medan." *Al-Idarah: Jurnal Pengkajian Dakwah Dan Manajemen* 7.2 (2020).
- Matin, Hassan Zarei, Et Al. "Relationship Between Interpersonal Communication Skills and Organizational Commitment (Case Study: Jahad Keshavarzi And University of Qom, Iran)." *European Journal of Social Sciences* 13.3 (2010): 387-398.
- Nelby Upaya Peningkatan Kualitas Pemandu Wisata Lokal Pada Daya Tarik Wisata Kotagede Yogyakarta." Skripsi "2022
- Pratiwi, Erlianvi Dwi, And Mohamad Syahriar Sugandi. "Perilaku Komunikasi Antara Pemandu Wisata Dan Wisatawan Dalam Wisata Sejarah Di Kota Bandung." *Eproceedings Of Management* 8.1 (2021).
- Purba, Bonaraja, Et Al. *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar. Yayasan Kita Menulis, 2020.*
- Purwaningsih, Ratih Melatisiwi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Candi Prambanan Tinjauan Khusus Pada Kemampuan Berbahasa Verbal." *Jurnal Nasional Pariwisata* 5.3 (2013): 146-153.
- Rahmawati, Amrina Fitri. "Pola Komunikasi Pemandu Wisata (Guide) Kampung Wisata Batik Kauman Surakarta." *Journal of Rural and Development* 5.2 (2014).
- Rahmawati, Amrina Fitri. "Pola Komunikasi Pemandu Wisata (Guide) Kampung Wisata Batik Kauman Surakarta." *Journal of Rural and Development* 5.2 (2014).
- Safitri, Nissa. *Fungsi Komunikasi Kelompok Dalam Meningkatkan Minat Siswa Belajar Pai Di Sman 25 Kota Bandung. Diss. Perpustakaan, 2017.*

Santosa, Harry Hermawan, Bandung Indonesia (2020) Metodologi Kuantitatif: penelitian Bidang Kepariwisata, Bandung: Penerbit Manggu.

Sudarwan, Wawan Endang, SuOrti Zahra, And Mohamad Bayi Tabrani. "Fasilitas, Aksesibilitas Dan Daya Tarik Wisata Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Wisatawan Pantai Sawarna Kabupaten Lebak." Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan 1.1 (2021): 284-294.

Usaha perjalanan wisata. pariwisata. yogyakarta (2013) pemandu wisata.

LAMPIRAN

TRANSKRIP WAWANCARA

PEMANDU MUSEUM BENTENG VREDEBURG YOGYAKARTA.

Nama : Dio Pratama
Usia : 58 Tahun
Pekerjaan : Pemandu Museum

Pertanyaan Umum

1. Bagaimana proses Pemanduan Wisata yang dilakukan oleh Pemandu Museum Di Museum Benteng Vredeburg? **Jawab** : “yah kalo disini kami mulai dari penjemputan senyum, sapa, perkenalkan diri lalu berikan penjelasan sedikit mengenai museum benteng vredeburg yogyakarta, lalu mengajak para wisatawan berkeliling ke setiap diorama setelah itu pulang mengucapkan terimakasih, tidak lupa juga mengingatkan untuk mengisi kotak saran yang tersedia di pintu keluar”
2. Apakah Pemandu Wisata di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta memiliki pengetahuan bahasa selain Bahasa Indonesia seperti Bahasa Inggris atau bahasa asing lainnya? **Jawab**: Kalo di museum ini sendiri kami masih kekurangan bahasa asing khususnya tidak memiliki bahasa asing selain bahasa inggris.
3. Apa saja yang dilakukan Pemandu wisata agar pengunjung/ wisatawan tertarik dengan penjelasan dari Pemandu Wisata dalam penyampaian informasi?**Jawab** : Kalo dalam menjelaskan yah balik lagi ke orang orang yang kita pandu karena terkadang ada yang maunya sambil main tapi kita

berusaha mengajak dengan bilang “ *ayo adek-adek kita nanti ada waktu untuk bermain yah*” dengan begitu mereka akan berusaha mendengarkan yang dijelaskan selain itu juga kita berusaha memberikan waktu untuk bertanya.

4. Apakah keluhan secara keseluruhan selama proses komunikasi dengan wisatawan Pemanduan Wisatawan khususnya komunikasi verbal di museum benteng vredeburg?**Jawab:** yah kalo keluhannya dalam dalam memandu pastinya ada dua hal yaitu pertama ketika kita memberikan informasi namun beberapa dari adek- adek yang yang dipandu sibuk sendiri sehingga kita harus berusaha merangkul panggil satu satu biar mereka paham yang disampaikan,yang kedua yaitu ketika ada kesalahan teknis seperti dalam memandu tiba tiba mic mati atau mati lampu sehingga menimbulkan kesan buruk bagi museum.
5. faktor apa saja yang menjadi penghambat yang terjadi pada saat melakukan Pemanduan Wisatawan? **Jawab:** Kalo faktor penghambat sendiri yah seperti yang disebutkan sebelumnya ketika tiba tiba ada kesalahan teknis hanya itu.
6. Jawaban seperti apa saja yang dapat dilakukan oleh pemandu wisatawan terhadap wisatawan saat menerima complain dari wisatawan? **Jawab:** kalo *complain* kebetulan kami tidak mendapatkan *complain* biasanya kalo *complain* lebih kepada fasilitasnya, dan walaupun complain biasanya kami lebih mendengarkan keluhan terlebih dahulu setelah itu baru kami memberikan arahan namun tetap dengan kalimat yang sopan sehingga dapat

diterima dengan baik.

Pertanyaan Khusus

Ujaran

7. bagaimana pemandu wisata menyampaikan informasi kepada wisatawan dengan cara representatif sehingga tidak menimbulkan pertanyaan lebih lanjut? **Jawab:** Yah kalo dari saya sendiri sih mbak kami selalu memberikan waktu bagi mereka biar lebih nyaman dan jika ada pertanyaan biasanya kami akan menjawab sedetail mungkin sampai mereka tidak bertanya lagi atau sampai benar-benar paham.
8. Bagaimana pemandu wisata menyampaikan ujaran komisif dengan tepat? **Jawab:** sebelum mengawali kegiatan saya selalu bilang bahwa saya bukan asli dari jogja sehingga jika ada kesalahan mulai dari bahasa dapat dipahami
9. Contoh kalimat ekspresif seperti apa yang dapat disampaikan oleh Pemandu Wisata dalam memandu wisatawan? **Jawab:** Untuk kalimat Ekspresif sendiri seperti wah, selamat yah dan sebagainya kalo dari saya sendiri saya lebih sering mengucapkan selamat dataang pada saat menyambut wisatawan.
10. Bagaimana cara Pemandu Wisata menyampaikan kepada wisatawan agar dalam memandu saat penggunaan logat jawa dapat dimaklumi?**Jawab:** kebetulan saya dari luar jawa dan rata rata pemandu disini dari luar jawa jadinya penggunaan bahasa jawa disini sangat minim sehingga lebih sering menggunakan bahasa baku.

TRANKRIP WAWANCARA

KETUA PEMANDU

Nama : Drs. Gunawan haji

Usia : 68

Jabatan : Pemandu Wisata

Bahasa : indonesia

1. Bagaimana proses Pemanduan Wisata yang dilakukan oleh Pemandu Museum Di Museum Benteng Vredeburg?**Jawab** : “kita kan sebagai pemandu wisata jadi memberikan pelayanan prima bagi wisatawan adalah hal utama yang perlu dilakukan. senyum,sapa kemudian perkenalkan diri paling gak yah ucapkan selamat datang setelah itu ucapkan terimakasih setelah selesai kegiatan. Selain itu juga kami disini menggunakan strategi jadi dalam memandu saling memberikan koordinasi antara pemandu sehingga tau diorama mana yang dikunjungi oleh pemandu yang lain sehingga tidak bertabrakan dalam memandu”.
2. Apakah Pemandu Wisata di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta memiliki pengetahuan bahasa selain Bahasa Indonesia seperti Bahasa Inggris atau bahasa asing lainnya? **Jawab:** Nah salah satu kekurangan kami dalam memandu yaitu Kalo di museum ini sendiri kami masih kekurangan bahasa asing khususnya tidak memiliki bahasa asing selain bahasa inggris.
3. Apa saja yang dilakukan Pemandu wisata agar pengunjung/ wisatawan tertarik dengan penjelasan dari Pemandu Wisata dalam penyampaian

informasi? **Jawab:** dalam hal ini saya biasanya memberikan penjelasan terlebih dahulu setelah itu baru memberikan waktu mereka bertanya tidak hanya itu ketika mereka bermain saya akan coba memanggil dengan sopan dan satu kalimat lebih sering saya gunakan seperti “*adek-adek kita nanti ada waktu untuk bermain yah ingat kalian disini datang belajar dan melihat sejarahnya indonesia biar bapak jelasakn dulu nanti biar paham yah*” kurang lebih seperti itu mbak, dengan begitu mereka akan berusaha mendengarkan yang dijelaskan selain itu juga kita berusaha memberikan waktu untuk bertanya.

4. Apakah keluhan secara keseluruhan selama proses komunikasi dengan wisatawan Pemanduan Wisatawan khususnya komunikasi verbal di museum benteng vredeburg?**Jawab:** kalo keluhannya yaitu ketika ada kesalahan teknis seperti dalam memandu tiba-tiba mic mati atau mati lampu sehingga harus lebih kerasa dalam bersuara.
5. faktor apa saja yang menjadi penghambat yang terjadi pada saat melakukan Pemanduan Wisatawan?**Jawab:** Kalo faktor penghambat sendiri yah seperti yang disebutkan sebelumnya ketika tiba tiba ada kesalahan teknis hanya itu.
6. Jawaban seperti apa saja yang dapat dilakukan oleh pemandu wisatawan terhadap wisatawan saat menerima *complain* dari wisatawan? **Jawab:** kalo *complain* kebetulan kami tidak mendapatkan *complain* biasanya kalo *complain* lebih kepada fasilitasnya, dan walaupun *complain* biasanya kami lebih mendengarkan keluhan terlebih dahulu setelah itu baru kami

memberikan jawaban yang tepat sehingga wisatawan dapat menerima dengan ikhlas, namun jika ada juga keluhan biasanya kami berikan instruksi untuk memberikan kritik dan saran di kotak saran yang tersedia di depan pintu.

7. Bagaimana pemandu wisata menyampaikan informasi kepada wisatawan dengan cara representatif dan sehingga tidak menimbulkan pertanyaan lebih lanjut? **Jawab:** seperti yang saya jelaskan sebelumnya saya berikan penjelasan dahulu dan jika ada pertanyaan biasanya kami akan menjawab sedetail mungkin sampai mereka tidak bertanya lagi atau sampai benar-benar paham.
8. Contoh kalimat ekspresif seperti apa yang dapat disampaikan oleh Pemandu Wisata dalam memandu wisatawan? **Jawab:** Untuk kalimat Ekspresif sendiri seperti wah, selamat yah dan sebagainya kalo dari saya sendiri saya lebih sering mengucapkan selamat datang pada saat menyambut wisatawan dan tidak lupa mengucapkan terimakasih disaat menyelesaikan kegiatan.
9. Bagaimana cara Pemandu Wisata menyampaikan kepada wisatawan agar dalam memandu saat penggunaan logat jawa dapat dimaklumi? **Jawab:** kebetulan saya dari luar jawa dan rata-rata pemandu disini dari luar jawa jadinya penggunaan bahasa jawa disini sangat minim sehingga lebih sering menggunakan bahasa baku kecuali ketika ada yang minta pake bahasa jawa karena ada satu mata pelajaran yang menggunakan bahasa jawa jadi kami berusaha menggunakan bahasa jawa dengan baik dan sopan.

TRANSKRIP WAWANCARA
WAWANCARA WISATAWAN

Narasumber 1

Nama : Rumi

Umur : 38 tahun

Jenis kelamin : perempuan

Pekerjaan/ status : Guru Tk

1) Apakah pemandu wisata banyak membantu anda di Museum Benteng Vredeburg?

Jawab: yah sangat membantu karena dengan adanya pemandu disini kami dapat tau informasi yang lebih mengenai museum Benteng vredeburg.

2) Apakah bahasa yang digunakan pemandu wisata mudah dimengerti?

Jawab: penjelasannya cukup baik tapi mungkin bisa lebih menggunakan bahasa sehari-hari (casual) agar lebih seru dan tidak mudah bosan dan lebih mudah dimengerti.

3) Apakah pemandu wisata mampu menjelaskan dan memberikan informasi dengan baik di museum?

Jawab: Yah, saya sendiri sangat senang ketika mendengarkan penjelasan pemandu yang tadi sehingga saya bisa membayangkan kejadiannya waktu itu.

4) Apakah pemandu wisata bersifat pasif atau interaktif dalam menyampaikan informasi? terkadang bersifat pasif

5) Apakah dalam menjelaskan sesuatu pemandu wisata menggunakan ekspresi

wajah? Yah dalam memberikan penjelasan pemandu wisata biasanya memberikan ekspresi yang dibutuhkan seperti tersenyum, sedih dsb.

- 6) Apakah pemandu wisata saat menjelaskan dapat berujar dengan baik?

Jawab: yah tentu saja dalam memberikan penjelasan pemandu sangat baik.

- 7) Apakah anda sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata selama di museum benteng vredeburg?

Jawab : saya senang dengan pelayanan pemandu jika ada kesempatan saya akan berkunjung ke sini lagi.

- 8) Apakah anda sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata khususnya dalam bahasa verbal?

Jawab: yah.

- 9) Dari informasi yang diberikan oleh pemandu wisata apakah akan membuat anda merekomendasikan museum ini kepada orang lain?

Jawab : Oh iya pasti karena saya orang sini juga sehingga saya akan membantu untuk mengajak teman-teman, keluarga atau siapapun yang dekat biar banyak yang berkunjung disini dengan begitu maka banyak yang akan berkunjung ke museum ini lagi untuk mempelajari sejarah sini.

Narasumber 2

Nama : Desi Ayu Lestari

Umur : 17 tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan/ Status : Mahasiswa

- 1) Apakah pemandu wisata banyak membantu anda di museum benteng vredeburg? Apakah bahasa yang digunakan pemandu wisata mudah dimengerti? Yah sangat membantu
- 2) Apakah pemandu wisata mampu menjelaskan dan memberikan informasi dengan baik di museum? Yah
- 3) Apakah pemandu wisata bersifat pasif atau interaktif dalam menyampaikan informasi? Gak juga sih biasanya mengikuti situasinya.
- 4) Apakah dalam menjelaskan sesuatu pemandu wisata menggunakan ekspresi wajah? Kalo ekspresi wajah yah pasti yah tapi kalo ekspresinya sendiri saya cukup puas dengan ekspresinya pemandu disini.
- 5) Apakah pemandu wisata saat menjelaskan dapat berujar dengan baik? Yah
- 6) Apakah anda sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata selama di museum Benteng Vredeburg Yogyakarta?yah saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata.
- 7) Apakah anda sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata khususnya dalam bahasa verbal? Kalo dari bahasa verbal sendiri sudah bagus semua hanya gerakan tubuh lebih ditingkatkan lagi, dan dari segi bahasanya lebih santai tapi semuanya udah bagus ko

8) Dari informasi yang diberikan oleh pemandu wisata apakah akan membuat anda merekomendasikan museum ini kepada orang lain?

Yah tentu saja.

Narasumber 3

Nama : Herjuna Hedrat

Umur : 18 tahun

Jenis Kelamin : laki-laki

Pekerjaan/ Status : SMK

- 1) Apakah pemandu wisata banyak membantu anda di Museum Benteng Vredeburg?

Jawab: yah sangat membantu karena dengan adanya pemandu disini kami dapat tau informasi yang lebih mengenai museum Benteng vredeburg.

- 2) Apakah bahasa yang digunakan pemandu wisata mudah dimengerti?

Jawab: penjelasannya cukup baik namun terkadang pemandu tidak menjelaskan Beberapa objek sejarah jadi mungkin lebih baik kalo kedepannya menjelaskan dengan jelas dan tidak terburu- buru dalam mengambil langkah ke objek berikutnya. Terimakasih

- 3) Apakah pemandu wisata mampu menjelaskan dan memberikan informasi dengan baik di museum? Yah.

- 4) Apakah pemandu wisata bersifat pasif atau interaktif dan juga bersifat aktif dalam menyampaikan informasi? terkadang bersifat pasif dan juga bersifat intinya kalo dalam hal ini sudah tepat.

- 5) Apakah dalam menjelaskan sesuatu pemandu wisata menggunakan ekspresi wajah dengan tepat ?

Saya kebetulan baru berkunjung kesini yah kalo menurut saya untuk Ekspresi wajah sendirinya sudah tepat tapi karena memakai masker jadi saya tidak bisa melihat dengan jelas tapi sekilas menunjukan sudah tepat.

6) Apakah pemandu wisata saat menjelaskan dapat berujar dengan baik? **Jawab:** kalo dalam berujar sudah bagus perlu ditingkatkan

7) Apakah anda sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata selama di museum benteng vredeburg?

Jawab: saya senang dengan pelayanan pemandu jika ada kesempatan saya akan berkunjung ke sini lagi.

8) Apakah anda sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata khususnya dalam bahasa verbal?

Jawab: yah hanya saja mungkin untuk kedepannya untuk tidak terlalu cepat dan tidak menggunakan masker dalam menjelaskan sehingga lebih jelas dalam berbicara.

9) Dari informasi yang diberikan oleh pemandu wisata apakah akan membuat anda merekomendasikan museum ini kepada orang lain?

Yah tentu saja saya akan memberitahukan kepada oarang lain mengenai museum ini.

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI PEMANDU WISATA
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI MUSEUM BENTENG
VREDEBURG YOGYAKARTA**

Salam Hormat,

Perkenalkan Saya DWI PUTRI RAHMAN Jurusan USAHA PERJALANAN WISATA(UPW) Mahasiswi dari Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta yang saat ini sedang melakukan penelitian mengenai "KUALITAS KOMUNIKASI PEMANDU WISATA Di MUSEUM BENTENG VREDEBURG YOGYAKARTA". Untuk itu Mohon kesediaan Bapak/ Ibu, Saudara-saudari sekalian untuk mengisi kuesioner dibawah ini yang penulis susun dalam rangka pelaksanaan penelitian. Jawaban yang Bapak/ Ibu, saudara-saudari berikan tidak memengaruhi kedudukan maupun jabatan, mengingat kerahasiaan Identitas Bapak/Ibu, Saudara-Saudari akan kami jaga. Terimakasih buat kesediaan Bapak/Ibu, saudara-saudari sudah mengisi kuesioner ini sehat selalu yah:)

Silakan checklist yang sesuai dengan pernyataan bapak/ibu, saudara saudara sekalian terimakasih atas bantuannya.

Identitas Responden (Identity of Repondent's)

Nama (name):

Nomor WhatssApp (*Number WhatssApp*) or email:

Usia (Age) :

- 15 - 20 tahun (15-20 years old)
- 20 -25 tahun (20-25 Years old)
- 25 -30 tahun(25-30 years old)
- 30- 35 tahun (30-35 years old)
- 35 tahun keatas (35 years and over)

Jenis kelamin (*gender*)

- Perempuan (female)
- Laki-laki (male)

Pendidikan(*education*)

- SMA/SMK (Senior High School/Vocational High School)
- Mahasiswa/ Mahasiswi (Student)
- Guru/ Dosen (Teacher/Lecturer)
- Pengusaha (Entrepreneur)
- Lainnya(Others)

KEPUASAN WISATAWAN (*Tourist Satisfaction*)

1. Apakah pemandu wisata membantu anda dalam mengunjungi destinasi wisata Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta khususnya dalam menjelaskan informasih?

Sangat Setuju(SS)

Setuju (S)

Netral(N)

Tidak Setuju (TS)

Sangat Tidak Setuju(STS)

2. Apakah bahasa yang digunakan Pemandu Wisata dalam menjelaskan objek mudah di pahami?

Sangat Setuju (SS)

Setuju(S)

Netral (N)

Kurang Setuju/ Tidak Setuju(TS)

Sangat Tidak Setuju(STS)

3. Apakah Pemandu Wisata bersifat pasif dalam menyampaikan informasi?

Sangat Setuju (SS)

Setuju(S) Tour guides are very active in conveying information

Netral (N)

Kurang Setuju/ Tidak Setuju(TS)

Sangat Tidak Setuju(STS)

4. Dalam menyampaikan informasi Pemandu Wisata sangat aktif sehingga memberikan daya tarik sendiri bagi wisatawan untuk mendengarkan informasi yang dijelaskan?

Sangat Setuju (SS)

Setuju(S) Tour guides are very active in conveying information

Netral (N)Neutral

Kurang Setuju/ Tidak Setuju(TS)

Sangat Tidak Setuju (STS)

5. Gaya atau style pemandu wisata seperti penampilan diri (gaya rambut dan pakaian) sopan dan rapi sehingga nyaman ketika dilihat?

Sangat Setuju (SS)

Setuju(S)

Netral (N)

Kurang Setuju/ Tidak Setuju(TS)

Sangat Tidak Setuju(STS)

6. Penggunaan Intonasi Nada baik nada tinggi,keras,tegas ,cepat, pelan atau tidak terburu-buru tepat ketika pemandu menjelaskan objek?

Sangat Setuju (SS)

Setuju(S)

Netral (N)

Kurang Setuju/ Tidak Setuju(TS)

Sangat Tidak Setuju(STS)

7. Dari Informasi yang diberikan oleh pemandu wisata apakah akan membuat anda merekomendasikan Museum ini kepada orang lain?

Sangat Setuju (SS)

Setuju(S)

Netral (N)

Kurang Setuju/ Tidak Setuju(TS)

Sangat Tidak Setuju(STS)

UJARAN (*SPEECH*)

8. Pemandu wisata dapat berujar dengan baik?
Sangat Setuju (SS)
Setuju(S)
Netral (N)
Kurang Setuju/ Tidak Setuju(TS)
Sangat Tidak Setuju(STS)
9. Pemandu Wisata dapat memberikan anjuran dengan baik dan sopan?
Sangat Setuju (SS)
Setuju(S)
Netral (N)
Kurang Setuju/ Tidak Setuju (TS)
Sangat Tidak Setuju (STS)
10. Penggunaan bahasa baku pemandu wisata dalam menjelaskan informasi dapat menyesuaikan situasi wisatawan?
Sangat Setuju (SS)
Setuju(S)
Netral (N)
Kurang Setuju/ Tidak Setuju(TS)
Sangat Tidak Setuju(STS)
11. Penggunaan bahasa tidak baku pemandu wisata dalam menjelaskan informasi dapat menyesuaikan situasi wisatawan?
Sangat Setuju (SS)
Setuju(S)
Netral (N)
Kurang Setuju/ Tidak Setuju(TS)
Sangat Tidak Setuju(STS)

12. Pemandu Wisata dapat memberikan informasi yang dibutuhkan mengenai suatu informasi terbaru di museum?

Sangat Setuju (SS)

Setuju(S)

Netral (N)

Kurang Setuju/ Tidak Setuju(TS)

Sangat Tidak Setuju(STS)

WACANA (DISCOURSE)

13. Dalam menyampaikan informasi pemandu dapat berwacana dengan baik ?

Sangat Setuju (SS)

Setuju(S)

Netral (N)

Kurang Setuju/ Tidak Setuju(TS)

Sangat Tidak Setuju(STS)

14. Pemandu Wisata dapat Bermolog atau dapat memberikan daya tarik sehingga saat dijelaskan wisatawan fokus mendengarkan dengan baik?

Sangat Setuju (SS)

Setuju(S)

Netral (N)

Kurang Setuju/ Tidak Setuju(TS)

Sangat Tidak Setuju(STS)

15. Pemandu wisata dapat berdialog dengan baik dan sopan tanpa menimbulkan pertanyaan lebih lanjut?

Sangat Setuju (SS)

Setuju(S)

Netral (N)

Kurang Setuju/ Tidak Setuju (TS)

Sangat Tidak Setuju (STS)

EKSPRESI (*EXPRESSION*)

16. Pemandu wisata dapat mengeluarkan ekspresi seperti tersenyum, tertawa, maupun bersedih dalam menyampaikan suatu peristiwa yang sedang dijelaskan?

Sangat Setuju (SS)

Setuju(S)

Netral (N)

Kurang Setuju/ Tidak Setuju(TS)

Sangat Tidak Setuju(STS)

BAHASA TUBUH (*BODY LANGUAGE*)

17. bahasa tubuh pemandu wisata sesuai dengan keadaan seperti menunjuk suatu objek ketika objek tersebut susah dijelaskan oleh kata-kata?

Sangat Setuju (SS)

Setuju(S)

Netral (N)

Kurang Setuju/ Tidak Setuju(TS)

Sangat Tidak Setuju(STS)

18. bahasa tubuh pemandu wisata seperti posisi badan, gerakan tangan, posisi kaki dan tangan serta gerakan mata sesuai dengan keadaan?

Sangat Setuju (SS)

Setuju(S)

Netral (N)

Kurang Setuju/ Tidak Setuju(TS)

Sangat Tidak Setuju(STS)



NAMA MAHASISWA : _____
 NO. MAHASISWA : _____
 JUDUL PENELITIAN : _____

NAMA PEMBIMBING I : _____

NAMA PEMBIMBING II : _____

NO.	TANGGAL	URAIAN BEMERNGAN	PARAF	NO.	TANGGAL	URAIAN BEMERNGAN	PARAF
	17/3/23	→ Pembacaan / analisis yg menunjukkan data observasi		1.	30/3/23	- foto tulis di perbaiki - Hasil wawancara - Gambar di beri judul / sumber	
		→ Uraian & data ke dasar tindakan analisis		2.	2/4/23	- Analisis data kearah 8 bentuk Rulit - tarik kesimpulan perbedaan hasil wawancara - foto tulis	
	24/3/23	→ Uraian & data					
	29/3/23	Slupis Aca					



NAMA MAHASISWA : Lili Nur Damar
 NO. MAHASISWA : 41202023
 JUDUL PENELITIAN : Pengaruh & akibat keragaman warna & jenis karotenoid terhadap...

NAMA PEMBIMBING I : Desi Susi Hartono, M.P.

NAMA PEMBIMBING II : Siti Nur Rizki, S.P., M.Si

NO.	TANGGAL	URAIAN BEMERNGAN	PARAF	NO.	TANGGAL	URAIAN BEMERNGAN	PARAF
				3.	4/4/23	- Abstrak diperbaiki - Kelainan pada ikan - Daftar pustaka	
				4.	4/4/23	Aca Skripsi	