

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *LOCAL GUIDE* TERHADAP  
KEPUASAN WISATAWAN DI MUSEUM VREDEBURG YOGYAKARTA**



**Disusun Oleh :**

**RUTH SRIHERTA PASARIBU**

**(419100649)**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

**HALAMAN JUDUL SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *LOCAL GUIDE* TERHADAP  
KEPUASAN WISATAWAN DI MUSEUM VREDEBURG YOGYAKARTA**



**Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Terapan Pariwisata**

**OLEH**

**RUTH SRIHERTA PASARIBU**

**419100649**

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

**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *LOCAL GUIDE* TERHADAP**  
**KEPUASAN WISATAWAN DI MUSEUM VREDEBURG YOGYAKARTA**



**Disusun Oleh :**

**RUTH SRIHERTA PASARIBU**

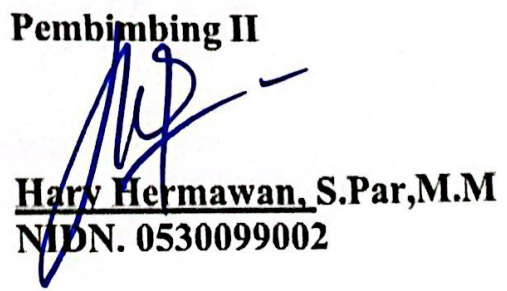
**NIM : 419100649**

**Telah disetujui oleh :**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

  
**Drs. Budi Hermawan, MM**  
**NIDN. 0523026601**

  
**Hary Hermawan, S.Par, M.M**  
**NIDN. 0530099002**

**Mengetahui**

**Ketua Program Studi**

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

**BERITA ACARA UJIAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *LOCAL GUIDE* TERHADAP  
KEPUASAN WISATAWAN DI MUSEUM VREDEBURG YOGYAKARTA**

**Disusun Oleh:**

**RUTH SRIHERTA PASARIBU**

**NIM : 419100649**

**Jurusan: Usaha Perjalanan Wisata**

**Telah dipertahankan di depan tim penguji**

**Dan dinyatakan LULUS**

**Pada tanggal : 21 Juni 2023**

**Penguji**

**:Drs. Santosa, M.M  
NIDN. 0519045901**

:.....

**Pembimbing I**

**:Drs. Budi Hermawan, MM  
NIDN. 0523026601**

:.....

**Pembimbing II**

**:Hary Hermawan, S.Par, M.M  
NIDN. 0530099002**

:.....

**Mengetahui**

**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA**



**Drs Prihatno, MM  
NIDN. 0526125901**

*[Handwritten signature]*

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ruth Sriherta Pasaribu

Nim : 419100649

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Local Guide* Terhadap  
Kepuasan Wisatawan di Museum Vredenburg Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri sebagai bagian dari skripsi ini. Saya tidak melakukan plagiasi atau mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan aturan dan etika yang berlaku.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran dalam karya saya ini atau ada dari pihak lain terhadap kaslian skripsi saya.

Yogyakarta, 21 Juni 2023



Ruth Sriherta Pasaribu

## **MOTTO**

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”

(Amsal 23:18)

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur”

(Filipi 4:6)

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Paling utama dari segalanya, saya mengucapkan Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan saya kekuatan, kemudahan, dan hikmat dalam pengerjaan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Bapak, Mama dan Adek saya Jonathan Pasaribu yang saya cintai. Terimakasih untuk dukungan yang tidak pernah berhenti kepada saya, terkhususnya kedua orang tua saya terimakasih banyak untuk perjuangan, doa, cinta, kasih sayang kalian yang slalu memberikan semangat kepada saya.
2. Untuk diri sendiri Ruth Sriherta Pasaribu terimakasih karena sudah menepati janji kepada diri sendiri dan orang tua bisa wisuda di tahun ini.
3. Dosen pembimbing saya yang telah membimbing saya sejauh ini sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
4. Teristimewa untuk Pangestu Adi Putra Simanjuntak terimakasih karena telah membantu, menemani, dan memberikan semangat kepada saya.
5. Teman seperjuangan Aryani yang sudah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini dan teman-teman seperjuangan lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Terimakasih sudah saling menguatkan dan berjuang.

## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Local Guide* Terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Vredeburg Yogyakarta”.

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. Drs. Budi Hermawan,MM selaku pembimbing utama yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Hary Hermawan,S.Par.M.M selaku pembimbing kedua yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Drs. Santosa, MM selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi penelitian secara keseluruhan.



4. Yudi Setiaji, S.H., M.M selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Pengelola Museum Vredeburg yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
6. Responden yang telah bersedia untuk membantu dalam pengisian kuesioner.

Semoga bantuan yang telah diberikan dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, untuk itu dengan senang hati penulis menerima kritik yang membangun demi perbaikan untuk menjadi lebih baik lagi.

Yogyakarta, 21 Juni 2023

Ruth Sriherta Pasaribu

## DAFTAR ISI

### HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii

### DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teorisi.....	7
1. Kualitas Pelayanan.....	7
2. Lokal Guide.....	9
3. Kepuasan Wisatawan.....	10
4. Wisatawan.....	16
5. Museum.....	18
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Pemikiran.....	22
D. Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Objek dan subjek penelitian.....	24
C. Lokasi dan waktu penelitian.....	24
D. Populasi dan sampel.....	24
E. Variable penelitian.....	26
1. Variabel Penelitian.....	25
2. Defiidi konseptual.....	27
3. Definisi Oprasional.....	28
F. Metode Pengumpulan data.....	31
1. Jenis Instrumen.....	31
G. Uji Kelayakan Instrument.....	33

1. Uji validasi instrumen.....	33
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	33
H. Metode Analisis Data.....	35
1. Uji kelayakan variabel.....	35
2. Jenis analisis.....	35
3. Analisis data.....	35
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran umum.....	40
1. Sejarah singkat Museum Vredeburg Yogyakarta.....	40
2. Atraksi.....	41
3. Aksesibilitas.....	48
4. Amenitas.....	49
5. Struktur organisasi.....	51
6. Visi dan misi.....	53
B. Karakteristik data penelitian.....	54
1. Asal daerah.....	54
2. Jenis Kelamin.....	55
3. Usia.....	56
4. Pekerjaan.....	57
C. Hasil Uji Istrumen.....	57
1. Uji Vliditas Instrumen.....	57

2.	Uji Reabilitas.....	59
D.	Hasil Analisis Deskriptif.....	60
1.	Data presentase tanggapan responden variabel kualitas pelayanan (X).....	60
2.	Data presentase tanggapan responden variabel Kepuasan Wisatawan (Y).....	79
E.	Hasil Uji Kelayakan Fariabel.....	87
1.	Uji Normalitas.....	88
2.	Uji Linearitas.....	89
F.	Hasil Penelitian.....	90
1.	Analisis Linear Berganda.....	90
2.	Uji F.....	93
3.	Uji T.....	95
4.	Uji $R^2$ .....	97
G.	Pembahasan.....	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		105
A.	Kesimpulan.....	105
B.	Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA.....		107

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1	Demografi responden berdasarkan asal daerah.....	54
Tabel 4.2	Demografi responden berdasarkan jenis kelamin.....	55
Tabel 4.3	Demografi responden berdasarkan usia.....	56
Tabel 4.4	Demografi responden berdasarkan pekerjaan.....	57
Tabel 4.5	Hasil uji validitas.....	58
Tabel 4.6	Hasil uji reabilitas.....	59
Tabel 4.7	Jawaban responden dari item pertanyaan X1.1.....	60
Tabel 4. 8	Jawaban responden dari item pertanyaan X1.2.....	61
Tabel 4. 9	Jawaban responden dari item pertanyaan X1.3.....	62
Tabel 4. 10	Jawaban responden dari item pertanyaan X1.4.....	63
Tabel 4. 11	Jawaban responden dari item pertanyaan X2.1.....	64
Tabel 4. 12	Jawaban responden dari item pertanyaan X2.2.....	65
Tabel 4. 13	Jawaban responden dari item pertanyaan X2.3.....	66
Tabel 4. 14	Jawaban responden dari item pertanyaan X2.4.....	67
Tabel 4. 15	Jawaban responden dari item pertanyaan X3.....	68
Tabel 4. 16	Jawaban responden dari item pertanyaan X3.2.....	69
Tabel 4. 17	Jawaban responden dari item pertanyaan X3.3.....	70
Tabel 4. 18	Jawaban responden dari item pertanyaan X3.4.....	71
Tabel 4. 19	Jawaban responden dari item pertanyaan X4.1.....	72
Tabel 4. 20	Jawaban responden dari item pertanyaan X4.2.....	73
Tabel 4. 21	Jawaban responden dari item pertanyaan X4.3.....	74
Tabel 4. 22	Jawaban responden dari item pertanyaan X4.4.....	75

Tabel 4. 23	Jawaban responden dari item pertanyaan X5.1.....	76
Tabel 4. 24	Jawaban responden dari item pertanyaan X5.2.....	77
Tabel 4. 25	Jawaban responden dari item pertanyaan X5.3.....	78
Tabel 4. 26	Jawaban responden dari item pertanyaan X5.4.....	79
Tabel 4. 27	Jawaban responden dari item pertanyaan Y1.....	80
Tabel 4. 28	Jawaban responden dari item pertanyaan Y2.....	81
Tabel 4. 29	Jawaban responden dari item pertanyaan Y3.....	82
Tabel 4. 30	Jawaban responden dari item pertanyaan Y4.....	83
Tabel 4. 31	Jawaban responden dari item pertanyaan Y5.....	84
Tabel 4. 32	Jawaban responden dari item pertanyaan Y6.....	85
Tabel 4. 33	Jawaban responden dari item pertanyaan Y7.....	86
Tabel 4. 34	Hasil uji normalitas.....	87
Tabel 4. 35	Hasil uji linearitas.....	88
Tabel 4. 36	Hasil uji linear berganda.....	89
Tabel 4. 37	Hasil uji f.....	91
Tabel 4. 38	Hasil uji t.....	93
Tabel 4. 39	Hasil uji $r^2$ (Uji koefisien determinasi).....	95

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Jagang .....	41
Gambar 4.2 Pengapit Utara.....	42
Gambar 4.3 Pengapit Selatan.....	43
Gambar 4.4 Gerbang.....	44
Gambar 4.5 Bangunan Hospital.....	45
Gambar 4.6 Diorama 1.....	46
Gambar 4.7 Diorama 2.....	47
Gambar 4.8 Spot Foto.....	48
Gambar 4.9 Lokal Guide.....	49
Gambar 4.10 Musolah.....	50
Gambar 4.11 Stuktur Organisasi.....	52



## ABSTRAK

Kualitas pelayanan *local guide* merupakan faktor penting dalam sebuah wisata budaya seperti Museum. *Local guide* yang berperan sebagai subyek untuk memberikan pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung sehingga kualitas pelayanan dari *local guide* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan *local guide* terhadap kepuasan wisatawan di Museum Vredeborg Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan variabel independen kualitas pelayanan (X) dan variabel dependen kepuasan wisatawan (Y). Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling purposive* dengan sampel berjumlah 100 responden. Pengambilan data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan wisatawan yang menggunakan jasa *local guide*. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda, uji f, uji t, dan uji R square (R<sup>2</sup>).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persamaan analisis regresi linear berganda yaitu  $Y = 3.681 + 0.383 + 0.390 + 0.283 + 0.271 + 0.186$ , pada uji F secara simultan didapatkan  $F_{31.354} > 2.47$ . dengan tingkat signifikansi  $0.000 > 0.05$ . Sehingga H<sub>0</sub> diterima, artinya faktor *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness* dan *emphaty* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Hasil uji T secara parsial didapatkan variabel *reability* (X<sub>2</sub>) adalah variabel paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan (Y) dengan  $F_{2.330} > 1,985$  dengan tingkat signifikansi  $0,022 < 0,05$ , maka H<sub>a2</sub> diterima, artinya variabel *reability* berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan wisatawan. Pada nilai *Adjusted R Square* didapatkan sebesar 0,605 yang berarti bahwa variabel bebas kualitas pelayanan (X) berpengaruh sebesar 60,5% terhadap variabel terikat kepuasan wisatawan (Y). Sedangkan 39,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, *Local guide*, Kepuasan wisatawan.**

## **ABSTRACT**

*Local guide service quality is an important factor in a cultural tour such as a museum. Local guides who act as subjects to provide services to visiting tourists so that the quality of service from local guides affects tourist satisfaction. The purpose of this study was to determine whether there is an influence of local guide service quality on tourist satisfaction at the Vredeburg Museum, Yogyakarta.*

*This study uses descriptive quantitative research methods with the independent variable service quality (X) and the dependent variable tourist satisfaction (Y). The sampling technique used purposive sampling with a sample of 100 respondents. Data collection was obtained by distributing questionnaires to respondents who are tourists who use local guide services. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, f test, t test, and R square test (R<sup>2</sup>).*

*The results of this study indicate that the equation of multiple linear regression analysis is  $Y = 3.681 + 0.383 + 0.390 + 0.283 + 0.271 + 0.186$ , on the F test simultaneously obtained  $F_{count} 31.354 > 2.47$ . with a significance level of  $0.000 > 0.05$ . So that  $H_{a1}$  is accepted, meaning that the tangibles, reliability, assurance, responsiveness and empathy factors simultaneously influence tourist satisfaction. Partially the results of the T-test show that the reliability variable (X<sub>2</sub>) is the most dominant variable influencing tourist satisfaction (Y) with  $T_{count} 2,330 > 1.985$  with a significance level of  $0.022 < 0.05$ , then  $H_{a2}$  is accepted, meaning that the reliability variable has the most dominant effect on tourist satisfaction. The Adjusted R Square value is 0.605 which means that the independent variable service quality (X) has an effect of 60.5% on the dependent variable tourist satisfaction (Y). While the remaining 39.5% is influenced by other variables.*

**Keywords: Service Quality, Local guide, Tourist satisfaction.**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata Indonesia sangat luar biasa dan beragam jenisnya, tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Indonesia memiliki peluang besar untuk mengembangkan pariwisata yang ada, salah satunya adalah wisata budaya. Wisata budaya menjadi salah satu keistimewaan bagi Indonesia. Daerah Istimewa Yogyakarta disebut sebagai kota kaya akan budaya serta sejarahnya. Yogyakarta memiliki situs-situs bersejarah seperti Kraton Yogyakarta, Taman Sari, Pura Pakualaman, Museum Vredeburg, dan masih banyak lainnya yang menjadikan Yogyakarta destinasi wisata sejarah budaya paling menarik di Indonesia.

Benteng Vredeburg merupakan benteng VOC yang dibangun sejak tahun 1760 untuk mengawasi kegiatan istana Yogyakarta. Seiring dengan perkembangan waktu, benteng tetap terus berdiri hingga sekarang dan difungsikan sebagai museum (Panduan Museum Benteng Vredeburg, 2011:30). Benteng ini sebelumnya dinamai Benteng Rustenburg yang berarti Benteng peristirahatan. Karena beberapa kesepakatan benteng ini menjadi benteng yang saat ini kita kenal. Museum ini menawarkan keunikan bangunan-bangunan Belanda dan sejarah yang erat kaitannya dengan Yogyakarta, dan juga Museum Vredeburg dilengkapi dengan berbagai fasilitas

pendukung dan pelayanan yang memadai. Pelayanan utama yang ditawarkan salah satunya yaitu layanan *local guide*.

Muhajir (2005:13) *Local guide* yaitu seorang pemandu wisata yang menangani suatu tour selama satu atau beberapa jam di suatu tempat yang khusus, pada suatu atraksi wisata atau di suatu areal yang terbatas, misalnya gedung bersejarah, museum, taman hiburan dan lain-lain. *Local guide* yang berperan sebagai subyek untuk memberikan pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung sehingga kualitas pelayanan dari *local guide* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

Menurut Tjiptono (2011:146) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan wisatawan adalah salah satu prioritas utama yang harus selalu diperhatikan salah satunya dengan melalui memberikan pelayanan yang prima oleh *local guide* yang profesional, yaitu mereka yang selalu berorientasi kepada kepuasan wisatawan.

Namun dengan sejarah, keunikan dan fasilitas pelayanan yang ditawarkan oleh museum ini, kunjungan wisatawan di museum ini masih relatif rendah dibandingkan dengan destinasi wisata lain seperti Keraton Yogyakarta, Taman Sari, dan lain-lain. Menurut observasi sementara yang dilakukan penulis bahwa hal ini kemungkinan dipengaruhi oleh kepuasan wisatawan yang berkunjung di museum terkhususnya mengenai kualitas pelayanan *local guide*. Hal tersebut karena *local guide* adalah orang terdepan

dalam memberikan bimbingan, penerangan dan petunjuk mengenai koleksi museum serta pelayanan lainnya.

*Local guide* yang mampu memberikan interpretasi dan informasi yang memadai akan dapat menciptakan kepuasan pada diri wisatawan serta memungkinkan terjadinya kunjungan ulang. *Local guide* adalah sebuah profesi, oleh karena itu untuk menjadi seorang *local guide* dan melakukan kegiatannya seorang *local guide* harus melalui proses pendidikan, mendapatkan legalitas, dan mendapatkan imbalan atas pekerjaannya.

Masalah yang tidak kalah penting yaitu masalah pelayanan. Alma (2011:242) menyatakan bahwa pelayanan adalah jasa layanan yang di berikan kepada konsumen dalam hubungan dengan produk tertentu. Misalnya layanan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan konsumen, mencari pesanan, mengatasi keluhan-keluhan, dan sebagainya. Para pengelola harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pada konsumen agar merasa tertarik dan senang untuk berkunjung ke objek wisata tersebut. Pelayanan yang cepat dan penampilan yang ramah sangat memungkinkan konsumen tertarik untuk kembali dan menginformasikannya kepada orang lain.

Menurut Parasuraman dan Lupiyoadi (2008:17), kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*Expected service*)". Tuntutan pelanggan dalam hal pelayanan yang diterima, menyebabkan pihak pengelola bertindak semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Kualitas pelayanan

(*service quality*) dapat diketahui dengan cara mengerti persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima yang berasal dari para pengelola atau *local guide*.

Namun nyatanya dalam pelaksanaannya masih ada *local guide* yang dalam pekerjaannya tidak sesuai dengan yang seharusnya, ada satu fenomena *local guide* tidak memperhatikan jumlah rombongan tour wisatanya sehingga berakhir rombongan tour yang dipandunya banyak yang terpisah dari rombongan, sehingga membuat jadwal tour menjadi berantakan atau tidak sesuai dengan yang direncanakan. Oleh karena itu, dibutuhkan *local guide* yang tidak hanya berkaitan dengan pengetahuan keterampilan namun juga baik dalam segala hal.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa *local guide* mempunyai peran yang penting dalam meningkatkan kepuasan wisatawan untuk berkunjung. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh kualitas pelayanan *local guide* terhadap kepuasan wisatawan di Museum Vredeburg Yogyakarta”**

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan *local guide* terhadap kepuasan wisatawan di Museum Vredeburg Yogyakarta?
2. Dimensi kualitas pelayanan *local guide* manakah yang paling mempengaruhi kepuasan wisatawan di Museum Vredeburg Yogyakarta?

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka peneliti memberikan batasan masalah yaitu Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan *local guide* yang diwakili oleh dimensi *Tangible* (Bukti nyata), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) di Museum Vredeburg Yogyakarta.

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan *local guide* terhadap kepuasan wisatawan di Museum Vredeburg Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan *local guide* manakah yang paling mempengaruhi kepuasan wisatawan di Museum Vredeburg Yogyakarta.

### **E. Manfaat Penelitian**

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat pada berbagai pihak, baik secara teoritis maupun secara praktis.

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan untuk menambah pengetahuan dan wawasan terutama menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan disuatu tempat wisata.

## 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis adalah proses pendidikan sekaligus meningkatkan kualitas keilmuan dan wawasan yang lebih luas, peneliti juga diharapkan dapat memberi informasi kepada pembaca terkait kualitas pelayanan *local guide*. Dan sebagai bahan masukan bagi pihak pengelola Museum Vredeburg dibidang pelayanan terutama peningkatan kualitas pelayanan *local guide* terhadap wisatawan.