

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU LOKAL TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI PULAU KOMODO, TAMAN  
NASIONAL KOMODO, NTT**



**Oleh**

**ASDAR**

**NO.MHS: 416200152**

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

**2018**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU LOKAL TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI PULAU KOMODO, TAMAN  
NASIONAL KOMODO, NTT**



**Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata**

**Oleh  
ASDAR  
NO.MHS: 416200152**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA  
2018**


PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU LOKAL TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI PULAU RINCA, TAMAN  
NASIONAL KOMODO NTT




Glech  
ASDAR  
NO. MHS: 416200152

Telah disetujui oleh :


Pembimbing I

  
Drs. Budi Hermawan, M.M  
NIDN. 0523026601

Pembimbing II

  
Hermawan Prasetyanto, S.ST.S.Sos, M.M  
NIDN. 0516057102

Mengetahui,  
Ketua Jurusan

  
Yudi Setiaji, SH,MM  
NIDN. 0508066401

BERITA ACARA UJIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU LOKAL TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI PULAU KOMODO, TAMAN  
NASIONAL KOMODO, NTT

Oleh

ASDAR

416200152

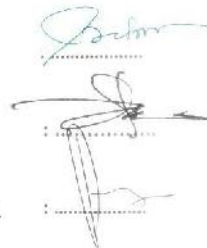
Telah Dipertahankan Di Depan Penguji  
Dan Dinyatakan lulus  
Pada Tanggal : 10 Juli 2018

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Hari Rachmadi, SE, MM  
(NIDN : 0505076501)

Pembimbing I : Budi Hermawan, MM  
(NIDN : 0523026601)

Pembimbing II : Hermawan Prasetyanto, S.ST, S.S.Sos, MM  
(NIDN : 0516057102)



Mengetahui,

Ketua Polah Tinggal Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, MM.  
(NIDN : 0526125901)

## SURAT PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : Asdar

NIM : 416200152

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU LOKAL TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI PULAU KOMODO, TAMAN  
NASIONAL KOMODO, NTT “

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa SKRIPSI yang berjudul “  
Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Lokal Terhadap Tingkat Kunjungan  
Wisatawan Di Pulau Komodo, Taman Nasional Komodo NTT” merupakan hasil  
karya sendiri dan bukan karya orang lain. Penelitian ini untuk memenuhi syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan D-IV Sekolah Tinggi Pariwisata  
AMPTA Yogyakarta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan  
apabila surat pernyataan ini tidak benar, maka saya siap dituntut sesuai dengan  
peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Yogyakarta, 10 Juli 2018

ASDAR  
NIM: 416200152

## **MOTTO**

“Orang-orang hebat dibidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja.

Mereka tidak menyia-nyiakan waktu untuk menunggu inspirasi”.

(Ernest Newman)

“ Life is like riding a bicycle. To keep your balance, you must keep moving “.

( Alber Eistein )

“ Succes is walking from failure to failure with no loss of enthusiasm “.

( Winston Churchill )

“ Succes is action and at your hand “.

( Penulis )

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya kripsi ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya haturkan rasa syukur dan terima kasih saya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas izin dan karunia-Nya lah makaskripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.
2. Terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua saya yang selalu memanjatkan do'a kepada Allah SWT untuk keberhasilan ananda
3. Terima kasih kepada keluarga besar yang saya cintai yang selalu memberikan nasehat dan panjatkan do'a kepada Allah SWT
4. Sahabat-sahabat IMPK yang selalu memberikan motivasi saya, terima kasih tak terhingga untuk kalian
5. Sahabat-sahabat seperjuanganku Isman, Dila Juni Mandari, Ismail Halidin, Waode Urmila, Indra Lesmana Sinaga, Farah Dila, Novi dan teman-teman UPW 2015 yang tidak bisa sebut satu persatu yang telah membantupenulis, terima kasih yang tak terhingga untuk kalian.

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya ucapkan pada Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan pertolongan-Nya. Maka skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas pelayanan Pemandu Lokal Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan Di Pulau Komodo, Taman Nasional Komodo NTT” dapat terselesaikan. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata pada Jurusan Usaha Perjalanan Wisata Prodi Manajemen Bisnis Perjalanan. Dalam perjalanan penyelesaian skripsi ini, banyak sekali rintangan yang harus penulis hadapi, namun berkat dorongan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, maka akhirnya penulis dapat menyelesaikannya. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Budi Hermawan, M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan, dan pengetahuan yang sangat berharga selama penyusunan skripsi.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST.S.Sos, M.M. Selaku pembimbing pendamping yang senantiasa memberi waktu yang berharga dalam membimbing hingga pembuatan skripsi ini bisa berjalan dengan lancar dan sukses.
3. Bapak Hari Racmadi, SE, M.M. Selaku penguji utama yang telah memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.



4. Bapak YudiSetiadi, SH, MM. selaku ketua jurusan Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs.Prihatno,M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Budhy Kurniawan, S. Hut Kepala Balai Taman Nasional Komodo yang telah memberikan ijin kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena masih memiliki banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan yang berkelanjutan bagi penulis. Namun, Skripsi ini benar-benar karya penulis. Oleh karena itu, penulis bertanggung jawab terhadap seluruh isi penelitian ini.

Yogyakarta, Juli 2018

Asdar

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. LatarBelakangMasalah.....	1
B. RumusanMasalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. TujuanPenelitian.....	5
E. ManfaatPenelitian.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>6</b>
A. LandasanTeori.....	6
1. Definisi Pariwisata.....	6
2. DefinisiWisatawan.....	7
3. DefinisiPemanduWisata.....	10
4. PemanduLokal.....	23
5. DefinisiPelayanan.....	25

6. Definisi Kepuasan Wisatawan.....	28
B. Kerangka Pemikiran.....	35
C. Penelitian Terdahulu.....	37
D. Hipotesis .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
C. Populasi dan Sampel.....	40
D. Variabel, Operasional dan Indikator.....	40
E. Metode Pencarian Data.....	47
F. Metode Analisis Data .....	50
1. Metode Analisis Data.....	50
a. Uji Kelayakan Variabel.....	50
b. Jenis Analisis.....	52
2. Analisis Data.....	52
a. Uji F.....	53
b. Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	54
c. Uji t.....	55
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian (TNK).....	56
B. Uji Kelayakan Instrumen .....	71
1. Profil Wisatawan.....	71
2. Uji Kualitas Data.....	76
a. Uji Validitas.....	76
b. Uji Realibilitas.....	78
C. Uji Kelayakan Variabel.....	79
1. Regresi Linier Berganda.....	79
2. Uji F.....	81
3. Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	82
4. Uji t (Uji Parsial).....	84

D. Hasil Analisi Data.....	89
E. Pembahasan.....	92
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>97</b>
A. Kesimpulan .....	97
B. Saran.....	99

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR LAMPIR**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk dan Jumlah KK di TNK.....	43
Tabel 4.3 Umur wisatawan.....	50
Tabel 4.4 Jenis kelamin wisatawan.....	52
Tabel 4.5 Pekerjaan Wisatawan.....	53
Tabel 4.6 Asal Wisatawan .....	55
Tabel 4.7 Uji Validitas .....	57
Tabel 4.8 Uji Realibilitas.....	58
Tabel 4.9 Uji Kelayakan Validitas.....	59
Tabel 4.10 Uji Hipotesis atau Uji F .....	60
Tabel 4.11 Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	62

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar4.1 Peta Kawasan Taman Nasional Komodo .....	60
Gambar 4.2 Struktur Organisai TNK .....	68
Gambar 4.3 Data Kunjungan Wisatawan.....	70
Gambar 4.4 Umur Wisatawan.....	72
Gambar 4.5 Jenis Kelamin Wisatawan .....	74
Gambar 4.6 Pekerjaan Wisatawan .....	75
Gambar3.7 Asal Negara Wisatawan .....	76

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 3 : Kusioner Peneltian
- Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 6 : Tabel t
- Lampiran 7 : Tabel F
- Lampiran 8 : Lembar Bimbingan

## ABSTRAK

Dalam dunia kepariwisataan, membangun suatu pelayanan yang berkualitas merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan karena menyangkut pengambilan keputusan bagi para wisatawan yang melakukan suatu perjalanan. Kualitas pelayanan ini akan diolah dengan suatu sistem pelayanan kemudian menciptakan hasil / *output* yang berguna bagi orang yang membutuhkan pelayanan untuk melakukan perjalanan wisata. Dewasa ini perjalanan wisata yang dilakukan oleh wisatawan bukan sekedar bersenang-senang dan mencari pengalaman semata tetapi disamping itu berwisata sangat membutuhkan suatu pelayanan yang bagus. Secara umum Indonesia, secara khusus di wilayah timur Indonesia salah satunya adalah Kabupaten Manggarai Barat, Kecamatan Komodo terdapat kawasan Taman Nasional Komodo. Memiliki banyak potensi wisata yang sangat menjanjikan, kawasan ini sering dikunjungi wisatawan dari tahun ke tahunnya.

Tujuan penelitian untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan (variabel independen) terhadap tingkat kepuasan wisatawan (variabel dependen). Melakukan pengamatan langsung serta menyebarkan angket kepada setiap pengunjung di Pulau Komodo (Loh Liang), Taman Nasional Komodo. Dengan menggunakan metode pendekatan kuantitatif, data akan diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 16.0, angket akan dilakukan beberapa analisis seperti uji kualitas data (validitas dan reliabilitas), regresi linier berganda, uji F, uji determinasi ( $R^2$ ) dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebesar 74,3% variabel kualitas berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan di antara beberapa hal lainnya yang mempengaruhi (25,7%). Ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan wisatawan sebesar 0.676 dengan tingkat kesalahan 5% (0,05). Signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan wisatawan sangat besar pada tabel diketahui sangat besar 4,214 dan signifikan 0,000. Terhadap t tabel diketahui nilai t tabel dengan  $df = n-2$  ( $50-5 = 44$ ) dengan taraf kesalahan  $\alpha = 5\%$  (dua sisi = 0,025) yaitu 2.01. Ini berarti bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Dengan demikian  $H_0$  : ditolak dan  $H_a$  : diterima, maka dapat disimpulkan bahwa ada



pengaruh kualitas pelayanan pemandu lokal terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Pulau Komodo, Taman Nasional Komodo.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, pemandu Lokal, Tingkat kepuasan Wisatawan**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Negara Indonesia memiliki potensi wisata yang sangat banyak dan beranekaragam yang terbesar di seluruh penjuru tanah air dengan ciri dan kelebihan masing-masing. Potensi tersebut dapat berupa keramahtamahan penduduk, iklim yang baik, pemandangan yang indah, hutan yang luas beserta beragam flora dan fauna di dalamnya, laut yang terbentang luas, sejarah, budaya, dan lain sebagainya.

Pariwisata sekarang ini penuh dengan persaingan. Daerah tujuan wisata ( DTW ) yang satu dengan yang lain selalu berusaha menarik wisatawan lebih banyak dari DTW yang lain, untuk dapat memenangkan persaingan itu bukan dengan memiliki keunikan yang bagus atau hal-hal yang menarik, tetapi yang penting adalah memberikan pelayanan yang baik, yaitu pelayanan yang dapat memuaskan wisatawan yang berkunjung ke DTW tersebut.

Seorang pramuwisata harus dapat memberikan kesenangan atau kepuasan kepada setiap wisatawan yang dibawanya. Oleh karena itu, untuk mengetahui keinginan dan selera wisatawan, hendaknya seorang pramuwisata

menyatukan pengetahuan, keterampilan, dan perasannya demi terciptanya kesenangan yang diinginkan oleh wisatawan yang dibawanya tersebut.

Di dalam kepariwisataan, seorang pramuwisata dituntut untuk sedemikian rupa untuk bekerja semaksimal mungkin, sebab citra pariwisata Indonesia, citra negara dan bangsa Indonesia berada di pundaknya. Karena itu, peranan seorang pramuwisata sangat penting . Ibarat dalam pertempuran, pramuwisata merupakan pasukan tempur yang berada di garis terdepan yang memenangkan perang.

Untuk menjadi seorang pramuwisata, kita harus memiliki ilmu dan pengetahuan yang menyeluruh tentang berbagai hal yang menyangkut dunia pariwisata Indonesia khususnya di (Taman Nasional Komodo) Seorang pramuwisata harus memberikan *image* yang baik kepada wisatawan yang dibawanya. Dengan demikian citra pramuwisata dan pariwisata di Indonesia akan terkesan baik pula di mata wisatawan, baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara.

Pelayanan prima hanya dapat di berikan oleh pramuwisata yang professional, yaitu mereka yang selalu berorientasi kepada kepuasan wisatawan. Untuk dapat menjadi seorang pramuwisata yang profesional, selain harus memiliki pengalaman, juga harus selalu memiliki kemampuan, baik secara teoritis maupun teknis dalam pelayanan kepada wisatawan pada umumnya. Selain itu, seorang pramuwisata memiliki “ pengetahuan “ yang didukung oleh “kemampuan” dan “keyakinan” diri untuk menghadapi tugas-tugas yang rutin dan silih berganti.

Di samping itu Pemandu Lokal memiliki keterampilan dan pengalaman yang baik dalam menangani wisatawan yang berkunjung ke Taman Nasional Komodo (Pulau Komodo) karena tidak hanya pelayanan berkaitan kesenangan dan kenyamanan tapi berkaitan dengan keselamatan wisatawan.

Masalah yang tidak kalah penting yaitu masalah pelayanan. Para pengelola objek wisata/perusahaan 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 akan tertarik untuk kembali dan menginformasikannya kepada orang lain.

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*) pada sebuah objek wisata dapat diketahui dengan cara mengerti persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima yang berasal dari para pengelola atau pemandu objek wisata tersebut.

Di Pulau Komodo masih ada pemandu Lokal yang tidak menjalankan prosedur sesuai dengan penanganan pemanduan dalam penyampaian

informasi secara detail, akses dan jalur pemanduan serta lamanya perjalanan dan penanganan komplain serta penanganan kehilangan barang.

Untuk tidak terjadi hal-hal di atas maka penulis tertarik mengangkat judul penelitian tentang “Pengaruh kualitas Pelayanan pemandu lokal terhadap tingkat kepuasan Wisatawan Di Pulau Komodo, Kecamatan Komodo, Kabupaten Manggarai Barat, Nusa Tenggara Timur”

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah adalah:

1. Apakah ada pengaruh pelayanan yang diwakili oleh , *Reallity, Reponsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible* terhadap tingkat kepuasan wisatawan?
2. Dari kelima dimensi pelayanan, Dimensi manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan?

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang di peroleh oleh penulis maka adapun batasan masalah dalam penelitian ini lebih menitikberatkan pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Pulau Komodo

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian tersebut sesuai dengan rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut :Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pemandu lokal terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Pulau Komodo, Kecamatan Komodo, Kabupaten Manggarai Barat , Nusa Tenggara Timur

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

Adapun manfaat yang dapat di peroleh dalam penelitian ini adalah sbb:

1. Manfaat Pemandu Lokal

Menambah pengetahuan Pemandu lokal Pulau Komodo untuk mempertahankan kualitas pelayanan pemanduan

2. Manfaat untuk STP AMPTA

Sebagai acuan dan referensi pada penelitian sejenis ini yang akan di lakukan di masa yang akan datang dari kalangan mahasiswa STP Ampta.

3. Manfaat untuk Balai Taman Nasional Komodo

Sebagai Referensi Untuk Menerapkan kualitas Pelayanan Pemandu Lokal di Pulau Komodo

4. Manfaat untuk penulis

Untuk menambah wawasan penulis tentang kualitas pelayanan pemandu lokal di Pulau Komodo