

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TOUR GUIDE TERHADAP

KEPUASAN WISATAWAN DALAM OPEN TRIP PENDAKIAN

DI BIRO PERJALANAN WISATA MDPL JOGJA



Oleh :

RISQI MUHAMAD ARIFIN

419100691

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2023

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TOUR GUIDE TERHADAP

KEPUASAN WISATAWAN DALAM OPEN TRIP PENDAKIAN

DI BIRO PERJALANAN WISATA MDPL JOGJA



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Derajat Sarjana Terapan
Pariwisata Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Oleh :

RISQI MUHAMAD ARIFIN

419100691

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TOUR GUIDE TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DALAM OPEN TRIP PENDAKIAN
DI BIRO PERJALANAN WISATA MDPL JOGJA



Oleh :
RISQI MUHAMAD ARIFIN
419100691

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Drs. Budi Hermawan, M.M
NIDN. 0523026601

Pembimbing II

Sahlit Sugesti, S.ST., MM.
NIDN. 0510108403

Mengetahui
Ketua Program Studi

Robertus Saptoto, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0508098602

BERITA ACARA UJIAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TOUR GUIDE TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DALAM OPEN TRIP PENDAKIAN DI BIRO
PERJALANAN WISATA MDPL JOGJA**

SKRIPSI

Oleh :

RISQI MUHAMAD ARIFIN

419100691

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal 29 November 2023

TIM PENGUJI

Penguji Utama

**: Dr. Hj. Saryani, M.Si
NIDN. 0517066001**


:.....

Penguji I

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


:.....


Penguji II

**: Sahlit Sugesti, S.ST., MM.
NIDN. 0510108403**


:.....

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta




**Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

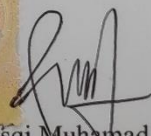
Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Risqi Muhamad Arifin
NIM : 419100691
Program Studi : D4 Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Tour Guide Terhadap
Kepuasan Wisatawan Dalam Open Trip Pendakian Di Biro
Perjalanan Wisata MDPL Jogja.

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Tour Guide Terhadap Kepuasan Wisatawan Dalam Open Trip Pendakian Di Biro Perjalanan Wisata MDPL Jogja”** ini benar-benar karya sendiri, sumber informasi atau kutipan yang berasal dari karya yang diterbitkan telah disebutkan dalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi. Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 29 November 2023




Risqi Muhamad Arifin
NIM. 419100691

HALAMAN MOTTO

“ Kalau capek istirahat jangan berhenti.”

(Kapala “AMPTA” Yogyakarta)

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

(Winston Churchill)

“Yang bisa merubah nasibmu ya dirimu sendiri, bukan tergantung orang lain”

(Peneliti)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya serta memberikan jalan dan kemudahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat kelulusan. Penelitian ini tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak ada dukungan dari berbagai pihak, karya sederhana ini peneliti persembahkan untuk:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kesempatan dan kekuatan hingga saat ini, sehingga peneliti dapat menikmati berkat yang diberikan dan dapat menyelesaikan Pendidikan di STP AMPTA YOGYAKARTA dengan baik.
2. Kepada kedua orang tua peneliti yang selalu memberikan doa serta dukungan baik secara moril maupun materil sehingga peneliti dapat menyelesaikan Pendidikan.
3. Kepada orang terdekat peneliti yang telah banyak memberikan dukungan dan waktunya untuk menemani, menghibur, dan membantu peneliti dalam segala suasana.
4. Keluarga Pecinta Alam (KAPALA) AMPTA Yogyakarta yang menjadi wadah untuk belajar banyak hal serta tempat bernaung yang senantiasa memberikan kehangatan selama di Yogyakarta.
5. Teman-teman peneliti yang telah memberikan banyak dukungan kepada peneliti.
6. Almamater ku, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala Rahmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Tour Guide Terhadap Kepuasan Wisatawan Dalam Open Trip Pendakian Di Biro Perjalanan Wisata MDPL Jogja” Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) Jurusan Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya bantuan, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak selama proses penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs, Budi Hermawan, M.M selaku dosen pembimbing I atas segala arahan serta bimbingan dan saran yang telah diberikan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Sahlit Sugesti, S. ST., MM. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan dan saran-saran kepada peneliti sejak awal pembuatan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Hj. Saryani. M.Si selaku penguji utama, yang telah memberikan saran dan masukan yang baik dalam penulisan skripsi ini.
4. Almarhum Bapak Yudi Setiaji, S.H., M.M yang telah membantu peneliti dalam pengajuan judul serta proposal skripsi.
5. Bapak Robertus Saptoto S.Kom.,M.Kom. selaku Kepala Jurusan Program Studi Usaha Perjalanan Wisata STP AMPTA Yogyakarta yang telah membantu untuk melengkapi segala dokumen dalam pengajuan sidang skripsi.
6. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
7. Bapak Dimas Wijaya Saputra selaku pimpinan MDPL Jogja yang telah memberikan dukungan semangat serta semua data yang diperlukan peneliti dalam penulisan skripsi ini.
8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan memberi bantuan untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka peneliti menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya mahasiswa/i Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Kritik dan saran dapat disampaikan ke Alamat risqimuhamarifin@gmail.com .

Yogyakarta, 29 November 2023



Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
BERITA ACARA UJIAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Teorisasi	Error! Bookmark not defined.
1. Biro Perjalanan Wisata	Error! Bookmark not defined.
2. Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
3. Tour Guide.....	Error! Bookmark not defined.
4. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pendakian.....	Error! Bookmark not defined.
5. Wisata Minat Khusus.....	Error! Bookmark not defined.
6. Pendakian.....	Error! Bookmark not defined.
7. Kepuasan Wisatawan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

B.	Lokasi dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C.	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
D.	Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
	1. Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
	2. Definisi Konseptual	Error! Bookmark not defined.
	3. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
E.	Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
	1. Jenis Instrumen	Error! Bookmark not defined.
	2. Uji Kelayakan Instrumen	Error! Bookmark not defined.
F.	Metode Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
	1. Uji Kelayakan Variabel	Error! Bookmark not defined.
	2. Jenis Analisis yang Digunakan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
A.	Gambaran Umum	Error! Bookmark not defined.
	1. Profil Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
	2. Produk Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
B.	Karakteristik Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C.	Uji Kelayakan Instrumen	Error! Bookmark not defined.
	1. Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
	2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
D.	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
	1. Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
	2. Uji Linieritas	Error! Bookmark not defined.
E.	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
	1. Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
	2. Uji F (Uji Simultan).....	Error! Bookmark not defined.
	3. Uji T (Uji Parsial)	Error! Bookmark not defined.
	4. Uji R2 (Determinasi)	Error! Bookmark not defined.
F.	Pembahasan Hasil penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
A.	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B.	Saran.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4.2 Usia Responden	46
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	47
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability (X1)	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness (X2)	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Assurance (X3)	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Empathy (X4)	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Tangible (X5)	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wisatawan (Y)	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Linieritas	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Linier Berganda	55
Tabel 4.15 Hasil Uji F (Simultan)	57
Tabel 4.16 Hasil Uji T (Parsial)	58
Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kantor Mdpl Jogja.....	26
Gambar 4.1 Logo Mdpl Jogja	42
Gambar 4.2 Open Trip Merbabu via Selo 19-20 Agustus 2023	45

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan *tour guide* yang diwakili oleh lima variabel yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* terhadap kepuasan wisatawan dalam *open trip* pendakian yang diadakan MDPL Jogja.

Penelitian ini menggunakan penelitian jenis kuantitatif, metode pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel berjumlah 100 responden. Sampel dalam penelitian ini adalah mereka yang pernah menggunakan jasa atau mengikuti *open trip* yang diadakan oleh MDPL Jogja selama periode Juli-Agustus 2023. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji f (simultan), uji t (parsial), dan uji determinasi (R²).

Hasil penelitian menunjukkan nilai yang diperoleh dari uji f (simultan) variabel *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *empathy* (X4), dan *tangible* (X5) terhadap kepuasan wisatawan (Y) adalah $0,001 < 0,05$ dan nilai f hitung $6,066 > f$ table $2,602$. Sehingga terdapat pengaruh secara simultan terhadap kepuasan wisatawan dan Ha1 diterima. Hasil statistik uji t (parsial) variabel X1 memiliki nilai $328 > 0,05$ dan nilai t hitung $998 < 2,064$, variabel X2 memiliki nilai $0,026 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,368 > 2,064$, variabel X3 memiliki nilai $265 > 0,05$ dan nilai t hitung $-1,141 < 2,064$, variabel X4 memiliki nilai $0,007 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,937 > 2,064$, variabel X5 memiliki nilai $535 > 0,05$ dan nilai t hitung $630 < 2,064$. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel *responsiveness* (X2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan (Y) dan Ha2 diterima. Hasil statistik uji determinasi menunjukkan nilai adjusted R square $0,446$ yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan *tour guide* sebesar $46,6\%$ terhadap kepuasan wisatawan dalam *open trip* pendakian di biro perjalanan wisata MDPL Jogja. Jadi dalam penelitian ini terbukti bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh dalam terciptanya kepuasan wisatawan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan, MDPL Jogja

ABSTRACT

This research aims to determine whether or not there is an influence of the quality of tour guide services represented by five variables, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles on tourist satisfaction in open climbing trips held by MDPL Jogja.

This research uses quantitative research, the sample collection method used in this research uses a purposive sampling method with a sample of 100 respondents. The samples in this study were those who had used services or participated in open trips held by MDPL Jogja during the July-August 2023 period. The data analysis methods used in this research were the f test (simultaneous), t test (partial), and determination test (R²).

The results of the research show that the value obtained from the f test (simultaneous) of the variables reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), empathy (X4), and tangible (X5) on tourist satisfaction (Y) is $0.001 < 0.05$ and the calculated f value is $6.066 > f$ table 2.602 . So there is a simultaneous influence on tourist satisfaction and Ha1 acceptance. The statistical results of the t test (partial) variable X1 has a value of $328 > 0.05$ and a calculated t value of $998 < 2,064$, variable and the calculated t value is $-1,141 < 2,064$, variable X4 has a value of $0.007 < 0.05$ and the calculated t value is $2,937 > 2,064$, variable Thus, it can be stated that the variable responsiveness (X2) has a partial effect on tourist satisfaction (Y) and Ha2 is accepted. The statistical results of the determination test show an adjusted R square value of 0.446 , which means that there is an influence of tour guide service quality of 46.6% on tourist satisfaction on climbing open trips at the MDPL Jogja travel agency. So in this research it is proven that service quality has an influence on creating tourist satisfaction.

Keywords: *Service quality, tourist satisfaction, MDPL Jogja*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Wisata minat khusus (*special interest tourism*) merupakan bentuk kegiatan dengan wisatawan individu, kelompok atau rombongan kecil yang bertujuan untuk belajar dan berupaya mendapatkan pengalaman tentang sesuatu hal di daerah yang dikunjungi (Fandeli, 2002:107). Di satu sisi lain objek wisata minat khusus merupakan jenis wisata yang baru dikembangkan di Indonesia (Hadiwijoyo, 2012:43) Wisata itu diutamakan pada wisatawan yang mempunyai motivasi khusus. Wisata minat khusus merupakan salah satu cara Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia (Kemenparekraf) dalam mempromosikan pariwisata Indonesia. (Kemenpar.go.id, 2012).

Menurut Sunaryo (2013:27) daya tarik wisata minat khusus merupakan daya tarik wisata yang lebih menekankan pada aktivitas untuk pemenuhan keinginan wisatawan yang lebih spesifik. Seperti pengamatan satwa, berbelanja, spa, arung jeram (*rafting*), petik buah, MICE (*Meeting, Incentive, Conference, and Exhibition*), pendakian gunung, panjat tebing, dan aktivitas lainnya yang terkait dengan hobi ataupun kegemaran wisatawan.

Pendakian gunung merupakan salah satu wisata minat khusus yang digemari banyak orang baik wisatawan nusantara maupun mancanegara mulai dari yang masih berusia muda sampai yang berusia tua. Pendakian

gunung termasuk salah satu olahraga di alam bebas yang membutuhkan keterampilan khusus, kecerdasan, dan kekuatan fisik. Setiap gunung mempunyai karakteristik yang berbeda, mulai dari jalur yang dilewati, vegetasinya, dan bentangan alamnya.

Banyaknya pemberitaan yang beredar di sosial media terkait kecelakaan yang terjadi di gunung Indonesia menjadi sebuah catatan kelam dalam dunia pendakian Indonesia. Pasalnya dari sekian banyak kecelakaan yang terjadi disebabkan oleh kurangnya pemahaman wisatawan terkait Standar Operasional Prosedur pendakian gunung, manajemen perbekalan, dan manajemen perjalanan. Karena dengan hanya persiapan fisik dan mental saja tidaklah cukup untuk melakukan pendakian, salah satu alternatif yang dapat dilakukan wisatawan yang ingin mendaki gunung guna mengurangi resiko terjadinya kecelakaan pada saat berwisata adalah dengan menggunakan jasa seorang *tour guide*.

MDPL Jogja merupakan sebuah biro perjalanan wisata yang berfokus pada wisata minat khusus dan menyediakan produk berupa jasa untuk memberikan kemudahan kepada wisatawan untuk melakukan aktivitas pendakian. Adapun beberapa produk yang ditawarkan oleh MDPL Jogja seperti paket *open trip* pendakian, paket *private trip* pendakian, dan jasa pemandu wisata gunung yang tentunya berkompeten dan bersertifikasi.

Kualitas pelayanan menjadi prioritas MDPL Jogja untuk menciptakan kepuasan wisatawan. Pelayanan yang diberikan berupa memberikan rasa aman dan nyaman selama kegiatan wisata berlangsung.

Seorang pemandu wisata gunung memiliki kemampuan untuk memahami serta menerapkan kompetensi-kompetensi kerja yang dibutuhkan sebagai pemandu gunung dalam rangka melakukan usaha-usaha untuk mengurangi resiko, serta memberikan informasi dan layanan yang baik dan tepat bagi orang-orang yang dibawanya (wisatawan).

Kepuasan wisatawan adalah hal yang paling utama dalam biro perjalanan wisata. Kepuasan wisatawan ini merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul dari ekspektasi terhadap hasil yang diperoleh wisatawan. Banyak hal yang dapat menjadi faktor untuk menciptakan kepuasan wisatawan seperti pelayanan yang baik, fasilitas yang didapatkan wisatawan, penawaran produk yang menarik, ketanggapan terhadap wisatawan, dan harga yang sesuai dengan apa yang ditawarkan. Kepuasan ini tercipta jika apa yang mereka inginkan dengan apa yang mereka dapatkan sebanding. Terciptanya kepuasan wisatawan akan memberikan manfaat seperti hubungan yang baik antara biro perjalanan wisata dan wisatawan, memberikan kesan yang baik untuk pembelian ulang dan akan merekomendasikan ke orang lain untuk membeli atau menggunakan produk dari biro perjalanan wisata tersebut.

Menurut Supranto (2012:28) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kebutuhan dan keinginan konsumen yang dapat ditanggapi dengan baik itu menjadi hal yang perlu diperhatikan. Jika konsumen merasakan pelayanan yang diberikan dan dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan

berkualitas baik. Tingkat kepuasan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dan konsistensi sebuah biro perjalanan wisata.

Dengan begitu, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Tour Guide Terhadap Kepuasan Wisatawan dalam Open Trip Pendakian di Biro Perjalanan Wisata MDPL Jogja”**.

B. Rumusan Masalah

Ada beberapa faktor yang dapat meningkatkan kepuasan wisatawan atau pengguna jasa pelayanan di Biro Perjalanan Wisata. MDPL Jogja merupakan sebuah Biro Perjalanan Wisata di Yogyakarta yang selalu memprioritaskan keamanan dan kenyamanan selama *trip* berlangsung. Dalam hal ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh MDPL Jogja bisa menjadi faktor untuk meningkatkan kepuasan wisatawan. Maka, permasalahan yang dapat dirumuskan adalah Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *tour guide* terhadap kepuasan wisatawan dalam *open trip* pendakian di MDPL Jogja?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini fokus pada rumusan masalah yang diangkat maka peneliti berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh *tour guide* kepada wisatawan sebagai variabel bebas dan kepuasan wisatawan yang sudah menggunakan jasa pelayanan di Biro Perjalanan Wisata MDPL Jogja sebagai variabel terikat.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *tour guide* yang diwakili *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible* terhadap kepuasan wisatawan dalam *open trip* pendakian yang diselenggarakan oleh MDPL Jogja.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan tentang pelayanan di sebuah usaha biro perjalanan wisata minat khusus.
- b. Bagi penulis, penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk pengembangan dan penerapan ilmu pariwisata secara nyata.
- c. Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan dasar untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pengelola

Penelitian ini di harapkan dapat membantu pihak pengelola biro perjalanan wisata untuk dijadikan salah satu acuan dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan *tour guide* terhadap wisatawan.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti dalam menjawab rumusan masalah yang digagaskan dan dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi peneliti baru yang hendak mengangkat masalah yang sama.