

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan *tour guide* yang diwakili oleh variable keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan wisatawan dalam *open trip* pendakian di biro perjalanan wisata Mdpl Jogja.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan *tour guide* yang diwakili oleh variable keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wisatawan dalam *open trip* pendakian di biro perjalanan wisata Mdpl Jogja.
2. Variable daya tanggap (*responsiveness*) X2 merupakan variable yang berpengaruh secara parsial dalam menciptakan kepuasan wisatawan karena kemampuan *tour guide* untuk membantu serta memberikan pelayanan secara tepat dan cepat kepada wisatawan seperti halnya dalam menyampaikan informasi terkait kegiatan *open trip* yang akan berlangsung maupun informasi yang dibutuhkan saat kegiatan *open trip* berlangsung.

Serta kemampuan *tour guide* dalam memecahkan masalah yang timbul pada saat kegiatan *open trip* berlangsung.

3. Berdasarkan hipotesis-hipotesis ( $H_{a1}$  &  $H_{a2}$ ) yang telah dibuat oleh peneliti, semua dapat diterima karena memenuhi hasil uji statistik. Bahwa kelima variable berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wisatawan dan variable daya tanggap (*responsiveness*)  $X_2$  merupakan variable yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan dalam *open trip* pendakian di biro perjalanan wisata Mdpl jogja.
4. Variable kualitas pelayanan *tour guide* yang terdiri dari keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) memberikan pengaruh sebesar 46,6% terhadap kepuasan wisatawan dalam *open trip* pendakian.

## **B. Saran**

1. Perusahaan diharap dapat melakukan uji sertifikasi secara berkala terhadap *tour guide* yang ada di Mdpl Jogja guna menjaga kualitas serta kemampuan dalam melayani wisatawan dan kompetitif dalam usaha wisata.
2. *Tour guide* Mdpl jogja diharap dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui kelima faktor pelayanan yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) yang telah dibahas diatas untuk menjadikan Mdpl Jogja menjadi pilihan wisatawan dalam hal wisata pendakian.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku Referensi

- Darsono, Nono. dan Setria . 2008. *Olahraga Alam*. Jakarta : Penerbit PT Perca
- Fandeli, Chafid. 2002. *Perencanaan Kepariwisata Alam*. Bulaksumur, Yogyakarta : Fakultas Kehutanan Universitas Gajah Mada.
- Fatimah, dkk. 2015. *Strategi Pintar Menyusun SOP*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hadiwijoyo, S. S. 2012. *Perencanaan Pariwisata Perdesaan Berbasis Masyarakat (Sebuah Pendekatan Konsep)*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing Dan Kasus – Kasus Pilihan*. Yogyakarta : CAPS.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Tourism Marketing*. Yogyakarta : CAPS
- I Gusti Bagus Rai Utama dan Ni Made Eka Mahadewi. 2012. *Metode penelitian Pariwisata dan Perhotelan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT Gramedia Widisarana Indonesia
- Kadir, Habib Abdul. 2003. *Mari Mendaki Gunung Dari Leuser Sampai Carstensz*. Yogyakarta : Andi
- Nuriata. 2015. *Panduan Lengkap Menyusun SOP & KPI*. Yogyakarta: Quadrant
- Nur'aini, Fajar. 2019. *Teknik Pemanduan Interpretasi Dan Pengaturan Perjalanan Wisata*. Bandung: Alfabeta
- Oka A. Yoeti. 2011. *Tour and Travel Management*. Jakarta : Pradyna Paramita
- Rusydi, Abubakar. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi, ALFABETA, Bandung.

- Santosa. 2019. *Statistika Hospitalitas : Edisi Revisi*. Yogyakarta : Deepublish
- Santosa & Hermawan, Hary. 2020. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Penelitian Bidang Kepariwisata*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari
- Singarimbun, m & Effendi, S. 2011. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3S
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sunaryo, Bambang. 2013. *Kebijakan Pembangunan Pariwisata*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus)*. Yogyakarta : CAPS.
- Supranto. 2012. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Supriadi, B., & Roedjinandri, N. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan Destinasi Pariwisata*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Suyitno. 2005. *Pemandu Wisata (Tour Guiding)*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: C.V ANDI offset

### **Jurnal / Skripsi**

- Erfin, Farreza. 2020. *Hubungan Spot Foto Terhadap Minat Kunjung Wisatawan Milenial Di The Lost World Castel Cangkringan Sleman*. Yogyakarta. Jurusan Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
- Fawziah, I. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Lokal Terhadap Kepuasan Wisatawan di Taman Sari Yogyakarta*. Yogyakarta. Jurusan Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
- Gustina, Lina. 2020. *Pengaruh Pemberitaan Media Online Tentang Kecelakaan Pendaki Gunung Terhadap Tingkat Kecemasan Akhwat Community Adventure JABODETABEK*. Jakarta. Fakultas Ilmu

Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Husnawiyah, Dewi. 2020. *Pengaruh Kepercayaan, Harga Kompetitif, Dan Kualitas Aplikasi Terhadap Minat Pembelian Ulang Pada Online Travel Agent Traveloka*. Jember. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember.

Martika, Erlin. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Destinasi Puncak Sosok Kabupaten Bantul*. Yogyakarta. Jurusan Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Priambudi, R. 2019. *Pengaruh Penggunaan Media Sosial Instagram @Kepritumane\_Terhadap Minat Kunjungan Di Kepulauan Riau*. Yogyakarta. Jurusan Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Rahayu, Deasy. Srikandi Kumadji, dan Andriani Kusumawati. 2016. *Experiential Marketing Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Minat Pembelian Ulang (Repurchase Intention)*. Malang. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 35 No. 2.

Wahyuningsih, D., Pratidhina, P. H., Kurniawan, E., & Darma, D. C. (2022). *Studi tentang Dorongan Minat Beli Ulang oleh Pengunjung Kampung Tulip*. Bandung: *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, Vol. 5 No. 2, 1238-1251.

Wiwin, I Wayan. 2017. *Wisata Minat Khusus Sebagai Alternatif Pengembangan Pariwisata Di Kabupaten Bangli*. Denpasar. Jurusan Pariwisata Budaya Fakultas Dharma Duta Institut Hindu Dharma Negeri Denpasar

## **Undang-Undang**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan pada Bab I Pasal 1 Ayat 5

Undang-Undang No 10 Tahun 2009 pasal 1 ayat 7

Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional.

## **Website**

Kemenpar.go.id. (2012). Wisata Minat Khusus Efektifkan Kunjungan Wisatawan. Tersedia <http://www.kemenpar.go.id/asp/detil.asp?c=16&id=1652> , Diakses 11 Mei 2023.

# **LAMPIRAN**

## LAMPIRAN 1

### Kuisisioner Penelitian

#### 1. Kata Pengantar

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir berupa skripsi yang sedang peneliti lakukan di Jurusan D-IV Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, maka peneliti melakukan penelitian dengan **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Tour Guide Terhadap Kepuasan Wisatawan dalam Open Trip Pendakian di Biro Perjalanan Wisata MDPL Jogja”**.

Adapun salah satu cara untuk perolehan data adalah dengan menyebarkan kuisisioner kepada responden. Untuk itu, peneliti mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu dan Saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian ini. Atas kesediaan dan kerjasamanya, peneliti ucapkan terimakasih.

Peneliti,

Risqi Muhamad Arifin

419100691



## 2. Identitas Responden

Berilah tanda (✓) pada setiap pernyataan yang anda pilih.

a. Nama :

b. Jenis Kelamin :

Laki-laki

Perempuan

c. Usia :

17 – 21 tahun

31 – 36 tahun

22 –26 tahun

> 36 tahun

27 – 31 tahun

d. Asal :

D.I.Yogyakarta

Luar D.I.Yogyakarta

e. Pendidikan Terakhir :

SD

Diploma

SMP

Sarjana

SMA/SMK

f. Pekerjaan :

Pelajar/Mahasiswa

PNS

Yang lainnya

Karyawan Swasta

Wiraswasta

g. Sudah/Belum Menggunakan jasa di MDPL Jogja :

Sudah

Belum Pernah

## 3. Daftar Kuesioner

No.	PERNYATAAN	SKOR			
	Keandalan (Reliability)	SS	S	TS	STS
1	<i>Tour Guide</i> memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan <i>tour itinerary</i> .				

2	<i>Tour guide</i> memiliki kemampuan memberikan pelayanan kepada wisatawan sesuai dengan yang dijanjikan pada awal kesepakatan.				
3	<i>Tour guide</i> memberikan pelayanan mulai dari awal sampai akhir kegiatan <i>open trip</i>				

No.	PERNYATAAN	SKOR			
	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	SS	S	TS	STS
1	Tour guide cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan wisatawan pada saat kegiatan berlangsung				
2	<i>Tour guide</i> mampu dalam merespon dan membantu kesulitan wisatawan dengan cepat.				
3	<i>Tour guide</i> cepat tanggap mencari solusi dari permasalahan yang				

	timbul pada saat kegiatan berlangsung				
--	---------------------------------------	--	--	--	--

No.	PERNYATAAN	SKOR			
	Jaminan (Assurance)	SS	S	TS	STS
1	<i>Tour guide</i> memiliki pengetahuan tentang bahaya gunung serta cara penanganan bahaya gunung				
2	<i>Tour guide</i> memiliki kemampuan <i>public speaking</i> yang baik				
3	<i>Tour guide</i> bertanggungjawab terhadap keamanan dan kenyamanan wisatawan pada saat kegiatan <i>open trip</i> berlangsung				

No.	PERNYATAAN	SKOR			
	Empati (Empathy)	SS	S	TS	STS
1	<i>Tour guide</i> memiliki kepedulian terhadap wisatawan				

2	<i>Tour guide</i> memahami kebutuhan wisatawan				
3	<i>Tour guide</i> selalu mengutamakan kebutuhan wisatawan				

No.	PERNYATAAN	SKOR			
	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	SS	S	TS	STS
1	Peralatan yang dibawa <i>tour guide</i> selama kegiatan <i>open trip</i> sesuai dengan SOP pendakian.				
2	Peralatan menginap (tenda) yang disediakan oleh <i>tour guide</i> dalam kondisi bersih dan tidak apek.				
3	<i>Tour guide</i> memiliki penampilan yang rapi.				

No.	PERNYATAAN	SKOR			
	Kepuasan Wisatawan	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa puas menikmati pelayanan yang diberikan oleh <i>tour guide</i> selama kegiatan open trip berlangsung				
2	Saya merasa aman dan nyaman pada saat melakukan kegiatan <i>open trip</i>				
3	Saya merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh <i>tour guide</i> selama kegiatan <i>open trip</i> berlangsung				
4	Saya akan menggunakan kembali jasa perjalanan di MDPL Jogja				
5.	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa pelayanan di MDPL Jogja				

## LAMPIRAN 2

### Dokumentasi Penelitian



Gambar 1 : Wawancara dengan pimpinan Mdpl Jogja  
Sumber : Observasi lapangan, 2023



Gambar 2 : Fasilitas Open Trip Mdpl Jogja  
Sumber : Observasi lapangan, 2023



Gambar 3 : Tour guide Mdpl Jogja memberikan briefing sebelum pendakian  
Sumber : Observasi lapangan, 2023

### LAMPIRAN 3

#### Hasil Kuisisioner yang diisi responden

X1.1	X1.2	X1.3	TOT X1	X2.1	X2.2	X2.3	TOT X2
4	4	4	12	3	4	3	10
4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	4	12	4	4	4	12
3	3	3	9	4	4	4	12
4	3	4	11	4	4	4	12
3	3	3	9	3	3	2	8
4	3	3	10	3	4	4	11
3	4	4	11	3	3	3	9
4	3	4	11	4	4	3	11
3	3	3	9	3	3	3	9
4	4	4	12	4	4	4	12
3	3	4	10	4	4	3	11
4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	4	12	4	4	4	12
3	3	2	8	4	3	3	10
4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	3	11	4	4	3	11
3	3	3	9	3	3	3	9
3	3	4	10	3	3	3	9
3	3	4	10	3	3	2	8
3	3	3	9	3	3	3	9
4	3	4	11	4	3	4	11
4	3	3	10	3	4	3	10
4	4	4	12	4	4	4	12
4	3	4	11	3	4	3	10
3	4	3	10	3	3	3	9
3	3	3	9	3	3	3	9
3	4	3	10	3	4	3	10
3	3	4	10	4	4	4	12
3	3	3	9	3	3	3	9
3	3	3	9	3	3	3	9
3	3	2	8	3	3	3	9
3	3	3	9	3	3	3	9
3	4	3	10	3	3	4	10
3	3	3	9	3	3	3	9
3	4	3	10	2	3	3	8
3	3	4	10	3	3	3	9
3	3	3	9	3	4	3	10
3	3	4	10	3	3	3	9
3	3	4	10	3	3	3	9
4	4	4	12	4	3	4	11
4	4	4	12	3	4	4	11
4	4	4	12	3	4	4	11
4	4	4	12	3	4	4	11

4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	4	12	3	3	3	9
4	4	4	12	3	3	3	9
4	4	4	12	3	3	4	10
2	3	3	8	3	2	3	8
4	4	4	12	3	4	4	11
4	4	4	12	4	3	4	11
3	3	3	9	3	4	4	11
3	3	4	10	3	2	3	8
3	3	3	9	3	3	3	9
3	3	3	9	3	4	3	10
3	3	3	9	3	4	3	10
3	3	3	9	3	3	3	9
3	3	3	9	4	3	3	10
3	3	3	9	4	3	4	11
3	3	3	9	4	3	3	10
3	3	4	10	3	3	3	9
4	3	4	11	3	3	3	9
3	3	3	9	3	4	3	10
3	3	4	10	3	4	3	10
3	3	4	10	3	4	3	10
3	3	3	9	4	3	3	10
3	3	3	9	3	3	3	9
4	4	4	12	3	3	3	9
4	4	4	12	3	3	3	9
4	4	4	12	4	3	3	10
4	4	4	12	4	3	3	10
3	3	4	10	3	4	3	10
3	4	3	10	3	3	3	9
4	3	3	10	3	2	3	8
3	3	4	10	3	3	3	9
3	4	3	10	4	3	3	10
3	3	3	9	4	4	3	11
3	3	3	9	3	3	3	9
3	3	4	10	3	3	3	9
3	4	3	10	3	4	4	11
4	4	3	11	3	3	3	9
3	3	4	10	3	3	4	10
3	4	3	10	4	3	4	11
4	3	4	11	3	3	3	9
4	4	4	12	4	4	4	12
3	3	3	9	3	4	4	11
4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	4	12	4	4	4	12
3	3	4	10	3	4	3	10
4	4	4	12	4	4	3	11
3	3	4	10	3	4	3	10
4	4	4	12	4	4	4	12



3	3	3	9	3	3	3	9
3	3	4	10	3	3	4	10
3	3	4	10	3	3	4	10
4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	4	12	4	4	4	12
3	4	3	10	3	4	3	10
3	4	4	11	4	3	4	11
MEAN			10,38	MEAN			10,12

X3.1	X3.2	X3.3	TOT X3	X4.1	X4.2	X4.3	TOT X4
3	4	3	10	4	3	4	11
4	4	4	12	3	2	3	8
4	3	4	11	2	3	3	8
4	4	3	11	4	4	4	12
3	4	4	11	4	3	3	10
3	3	3	9	4	4	4	12
4	3	3	10	3	3	2	8
4	3	4	11	3	4	3	10
4	4	4	12	4	3	3	10
4	3	3	10	3	4	3	10
4	4	4	12	4	4	4	12
3	4	4	11	3	3	4	10
4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	4	12	4	4	4	12
3	4	4	11	4	3	4	11
4	4	4	12	4	4	3	11
3	4	3	10	3	3	2	8
3	3	3	9	3	3	3	9
4	3	3	10	4	4	3	11
2	3	3	8	3	3	3	9
4	4	4	12	4	4	3	11
3	4	3	10	3	3	3	9
3	3	3	9	3	4	3	10
4	4	4	12	4	4	4	12
4	3	4	11	3	3	3	9
3	3	3	9	3	3	3	9
3	3	3	9	3	3	3	9
3	2	4	9	2	3	1	6
3	3	3	9	4	4	4	12
3	3	3	9	3	3	3	9
3	3	3	9	3	4	3	10
3	3	2	8	3	4	3	10
3	3	3	9	3	3	3	9
3	3	3	9	3	4	3	10
3	3	3	9	3	3	2	8
3	3	3	9	4	4	3	11
4	3	3	10	3	4	3	10
4	3	3	10	3	3	3	9

3	3	4	10	3	4	2	9
4	3	3	10	3	3	3	9
3	3	3	9	4	4	2	10
3	4	4	11	3	3	3	9
4	4	4	12	4	3	3	10
4	4	4	12	4	4	3	11
3	4	4	11	4	3	3	10
4	4	4	12	3	4	2	9
3	3	4	10	4	3	3	10
3	3	4	10	3	2	3	8
3	3	3	9	3	4	3	10
3	2	3	8	2	2	2	6
3	3	3	9	3	4	1	8
4	3	4	11	3	3	3	9
4	3	4	11	3	4	4	11
4	3	3	10	2	3	2	7
3	2	3	8	3	2	2	7
3	3	3	9	3	3	3	9
3	3	3	9	3	4	4	11
3	3	3	9	4	3	3	10
3	3	3	9	3	4	4	11
3	3	4	10	3	4	3	10
3	4	3	10	4	3	2	9
3	3	4	10	3	4	2	9
3	3	3	9	4	2	3	9
3	3	3	9	3	4	3	10
4	3	3	10	3	3	3	9
3	3	3	9	3	4	3	10
3	3	3	9	3	3	4	10
3	3	3	9	3	4	3	10
3	3	3	9	3	3	4	10
3	3	4	10	4	4	3	11
4	3	3	10	3	3	4	10
4	3	3	10	3	4	3	10
3	3	4	10	3	4	4	11
3	2	3	8	2	2	2	6
3	2	3	8	3	3	3	9
4	3	3	10	4	4	4	12
3	2	3	8	3	2	3	8
3	3	4	10	3	4	4	11
3	3	3	9	3	3	3	9
3	3	3	9	3	4	3	10
4	4	4	12	3	4	3	10
4	3	3	10	3	3	3	9
4	3	4	11	4	4	3	11
3	3	3	9	3	3	3	9
4	3	4	11	4	4	4	12
4	4	4	12	4	4	4	12
4	3	2	9	3	3	3	9

4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	4	12	4	4	4	12
4	3	3	10	3	3	3	9
4	3	4	11	4	4	4	12
3	3	3	9	3	2	3	8
4	4	4	12	4	4	4	12
3	4	3	10	3	3	3	9
3	3	4	10	4	4	4	12
4	3	3	10	3	2	3	8
4	4	3	11	4	3	4	11
4	4	4	12	4	4	4	12
4	3	3	10	3	3	3	9
3	4	4	11	3	4	3	10
MEAN			10,05	MEAN			9,82

X5.1	X5.2	X5.3	TOT X5
3	4	3	10
3	3	3	9
4	4	3	11
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	3	11
4	4	3	11
4	4	3	11
4	4	4	12
4	4	3	11
4	4	4	12
3	4	3	10
4	4	4	12
3	3	3	9
3	4	4	11
4	4	4	12
3	4	3	10
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	4	10
4	3	3	10
3	3	3	9
4	4	4	12
4	3	4	11
3	3	3	9
3	3	3	9
2	4	3	9
3	3	4	10
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	2	8

3	3	3	9
3	2	3	8
3	3	3	9
3	2	3	8
3	2	3	8
4	3	3	10
3	2	3	8
3	2	3	8
4	4	3	11
4	3	4	11
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	2	2	7
4	3	3	10
3	3	3	9
4	4	3	11
4	3	3	10
3	3	3	9
3	3	4	10
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
4	3	3	10
3	4	3	10
3	3	4	10
3	4	4	11
3	3	3	9
4	3	3	10
4	4	3	11
4	4	3	11
4	3	3	10
3	2	2	7
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	4	10
4	3	4	11
4	3	3	10
3	2	3	8

4	3	3	10
3	3	4	10
4	3	3	10
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	3	9
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	4	4	11
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	3	9
4	3	4	11
MEAN			9,92


Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	TOT Y
3	3	4	3	4	17
3	3	3	3	3	15
3	4	3	3	3	16
4	4	4	4	4	20
4	3	4	3	3	17
4	3	3	3	3	16
3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	16
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	4	4	3	4	18
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	3	3	3	3	16
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	4	16
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	4	3	4	3	17
4	4	3	4	3	18

4	3	4	3	4	18
3	3	4	3	3	16
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	4	3	4	3	17
3	3	3	3	3	15
4	3	2	3	4	16
3	4	3	4	3	17
3	3	3	3	4	16
3	3	2	3	3	14
3	3	3	4	3	16
3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	16
4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	3	17
3	3	4	3	3	16
4	3	3	3	3	16
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	4	16
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
4	4	3	4	4	19
3	3	3	3	3	15
3	4	4	4	4	19
3	3	4	4	4	18
3	3	3	3	3	15
3	4	4	3	3	17
3	3	3	4	3	16
3	4	3	3	4	17
3	4	3	3	3	16
3	3	3	3	4	16
3	3	3	4	4	17
3	4	3	4	3	17
3	3	4	4	4	18
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	16
4	4	3	3	3	17
3	3	4	4	4	18
4	3	3	3	4	17
3	3	3	3	4	16

4	4	3	3	3	17
3	3	3	3	3	15
3	4	3	3	3	16
3	4	3	3	3	16
3	3	3	4	3	16
3	3	3	4	4	17
3	3	3	4	4	17
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	4	16
3	3	3	4	4	17
4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	3	17
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
3	3	2	3	3	14
4	4	3	3	3	17
4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	4	18
3	4	4	4	4	19
MEAN					16,68

## LAMPIRAN 4

## SURAT PENGANTAR PENELITIAN

 YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**  
Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281  
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 967/Q.AMPTA/VI/2023  
Hal : Pengantar Penelitian

15 Juni 2023

Kepada Yth.  
Pimpinan BPW MDPL  
Jl. Miliran No.32 Muja Muja  
Kota Yogyakarta

Dengan Hormat,

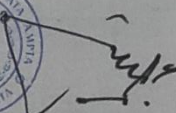
Kami yang bertanda tangan dibawah ini Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, menerangkan bahwa :

Nama : Risqi Muhamad Arifin  
NIM : 419100691  
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata (Diploma IV)  
Tahun Akademik : 2022/2023  
Alamat : Tegalurung RT.08 RW.5 Bawukan - Klaten  
Nomor Telp : 085712364776

Mohon untuk diijinkan melaksanakan observasi guna Penyusunan Laporan Penelitian dengan Judul :

“ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TOUR GUIDE TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DALAM OPEN TRIP PENDAKIANDI BIRO PERJALANAN WISATA MDPL YOGYA ”


Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Hormat Kami,  
Ketua  
  
Drs. Prihatno, MM

Tembusan :  
- File



## SURAT BALASAN PENELITIAN



Yogyakarta, 30 Juni 2023

Nomor : 012/JGI/VI/2023  
Perihal : Izin Penelitian  
Lampiran : -

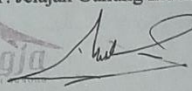
Kepada Yth.  
Drs. Prihatno, MM  
Dekan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta  
Di tempat,


Yang bertanda tangan dibawah ini Pimpinan PT. Jelajah Gunung Indonesia (MDPL JOGJA),  
memberikan izin kepada saudara :

Nama	: Risqi Muhamad Arifin
NIM	: 419100691
Prodi	: Usaha Perjalanan Wisata (Diploma IV)
Nomor Hp	: 085712364776
Waktu Penelitian	: 01 Juli 2023 - 31 Agustus 2023
Judul Penelitian	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Tour Guide Terhadap Kepuasan Wisatawan Dalam Open Trip Pendakian Di Biro Perjalanan Wisata MDPL JOGJA

Demikian surat izin ini kami sampaikan, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pimpinan  
PT. Jelajah Gunung Indonesia

  
Dimas Wijaya Saputra



Jl. Milliran no. 32  
Yogyakarta 55165  
Call / Whatsapp : +62 823 7101 7476  
Email : mdpljogja12@gmail.com

