

**PENGARUH KOMPETENSI PEMANDU WISATA
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA
BATU LOVE GARDEN KOTA BATU**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Oleh:
WIDYATUS SHOLEHAH
NIM.362093301095**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

halaman ini sengaja dikosongkan

**PENGARUH KOMPETENSI PEMANDU WISATA TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA BATU LOVE GARDEN
KOTA BATU**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Laporan Tugas Akhir Ini Dibuat dan Diajukan untuk Memenuhi
Salah Satu Syarat Kelulusan Program Studi Diploma IV Manajemen
Bisnis Pariwisata dan Mencapai Gelar Sarjana Terapan Pariwisata
(S.Tr.Par.)**

Oleh:

WIDYATUS SHOLEHAH

NIM.362093301095

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

halaman ini sengaja dikosongkan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan berkah dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan harapan. Penyelesaian Tugas Akhir ini tentu tidak luput dari campur tangan berbagai pihak, dan dengan penuh rasa syukur dan terima kasih, penulis mempersembahkan karya ini kepada :

1. Kedua orang tua penulis , Ibu Istiqomah dan Ayah Ahmad Sholihin, Adik Fika Naila Lafifa , serta keluarga besar penulis yang selalu memberikan semangat , motivasi serta doa – doa terbaik sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
2. Guru – guru penulis dari TK Dharma Wanita , SD Negeri 1 Pendarungan, MtsN 1 Banyuwangi, SMK Negeri 1 Banyuwangi dan seluruh civitas akademika serta jajaran dosen Jurusan Pariwisata Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi atas segala ilmu dan bimbingannya hingga saat ini.
3. Bapak Masetya Mukti,S.ST.,M.M. , selaku Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito,S.A.B.,M.Sc., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak membantu penulis , memberikan bimbingan serta menjadi inspirasi bagi penulis agar menjadi pribadi yang lebih baik lagi.
4. Teman serta sahabat terdekat , Shela Nailul Izza, Rusda Aprillia , Anastasya Oktaviyanti Daraisma, Prista Ajeng Indana Zulfa, Priscilla Agnes, Putri Rizky Kharisma Dewi , Muhammad Aswandy , Dimas Ahmad A.R, Hani Arina Silmi, yang selalu bersedia menjadi *my support system*.
5. Rekan seperjuangan , anggota grup “4D MBP”, rekan MBP kelas D dan seluruh teman – teman Manajemen Bisnis Pariwisata khususnya angkatan 2020 yang telah berjuang bersama dan saling memberi dukungan.
6. Seluruh pihak yang membantu kelancaran proses penyelesaian Tugas Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu , penulis mengucapkan banyak terima kasih. Semoga kebaikan – kebbaikannya dicatat sebagai pahala dan dibalas oleh semesta.

Halaman ini sengaja dikosongkan

MOTTO

“ Jika kamu sungguh – sungguh menginginkan sesuatu, lambat laun kamu akan menemukan cara untuk meraihnya “

“ Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil. Kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik.” – Evelyn Underhill

“ Always go with your passions. Never ask yourself if it’s realistic or not.” – Deepak Chopra

Halaman ini sengaja dikosongkan

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Widyatus Sholehah

NIM : 362093301095

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “ **Pengaruh Kompetensi Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Wisata Batu Love Garden Kota Batu** “ adalah benar – benar karya sendiri, kecuali ketika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan merupakan karya jiplakan/plagiasi. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi, 25 Juni 2024

Yang Menyatakan



Widyatus Sholehah

NIM. 362093301095

Halaman ini Sengaja Dikosongkan

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KOMPETENSI PEMANDU WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA BATU LOVE GARDEN KOTA BATU

Tugas Akhir Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Oleh :

Widyatus Sholehah

NIM. 362093301095

Tanggal Ujian : 25 JUL 2024

Menyetujui :

Pembimbing 1 : Masetya Mukti, S.ST., M.M.

Pembimbing 2 : Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc.

Penguji 1 : Putu Ngurah Rusmawan, S.Pd.M.Pd

Penguji 2 : Muhamad Ari Perdana, S.Par., M.P.Par

Mengesahkan,

Ketua Jurusan Pariwisata



Adetva Prananda Putra, S.ST., M.M.

NIP. 198912262018031001

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Manajemen Bisnis Pariwisata



Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc.

NIP. 199006142022031003

halaman ini sengaja dikosongkan

PENGARUH KOMPETENSI PEMANDU WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA BATU LOVE GARDEN KOTA BATU

Nama Mahasiswa : Widyatus Sholehah
NIM : 362093301095
Pembimbing : 1. Masetya Mukti, S.ST., M.M
2. Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B.,
M.Sc

ABSTRAK

Salah satu cara yang harus dilakukan pemandu lokal untuk memberikan kepuasan kepada wisatawan adalah memberikan pelayanan yang berkualitas. Maka dari itu, kompetensi pemandu wisata dijadikan aspek utama dalam penelitian ini. Seorang guide harus menguasai lima faktor yaitu *professional competence, interpersonal skills, organization skills, emphaty dan problem solving* (Huang at al, 2010). Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian yaitu kuantitatif. Metode penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengujian yaitu uji validitas, uji reliabilitas, serta uji regresi linear berganda,. Hasil yang diharapkan nantinya dapat memberikan referensi maupun evaluasi terkait pengaruh 5 variabel Kompetensi pemandu wisata (*professional competence, interpersonal skills, organization skills, emphaty dan problem solving*) terhadap kepuasan wisatawan bagi para pihak manajemen , khususnya bagi tim edukasi untuk meningkatkan kompetensi pemandu wisata.

Kata Kunci : Kepuasan Wisatawan , Pemandu wisata, Kompetensi Pemandu Wisata

halaman ini sengaja dikosongkan

**THE INFLUENCE OF TOURIST GUIDE COMPETENCE ON TOURIST
SATISFACTION AT BATU LOVE GARDEN TOURISM
BATU CITY**

Name : Widyatus Sholehah
Student Identity Number : 362093301095
Supervisor 1 : Masetya Mukti, S.ST., M.M
Supervisor 2 : Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc

ABSTRACT

One way that local guides must provide satisfaction to tourists is to provide quality service. Therefore, the competence of tour guides is the main aspect in this research. A guide must master five factors, namely professional competence, interpersonal skills, organizational skills, empathy and problem solving (Huang at al, 2010). The research approach used in the research is quantitative. This research method uses several testing techniques, namely validity test, reliability test, and multiple linear regression test. The expected results will be able to provide references and evaluations regarding the influence of the 5 variables of tour guide competency (professional competence, interpersonal skills, organizational skills, empathy and problem solving) on tourist satisfaction for management, especially for the education team to improve tour guide competency.

Keywords : Tourist Satisfaction , Tour guide, Tourist Guide Competence

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Wisata Batu Love Garden di Kota Batu”** yang diajukan guna memenuhi syarat kelulusan dan meraih gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par.) dalam Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membimbing dan mendukung penulis untuk dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik , diantaranya :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan kekuatan dan kelancaran dalam setiap jalan penyusunan menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak M. Shofi'ul Amin, S.T, M.T, selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi.
3. Bapak Abdul Rohman, S.R.,M.T, selaku Wakil Direktur 1 Bidang Akademik Politeknik Negeri Banyuwangi
4. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi
5. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc, selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi sekaligus koordinator Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Tahun 2024
6. Bapak Masetya Mukti, S.ST., M.M., selaku Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc, selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah bersedia memberikan waktu, tenaga , bimbingan dan selalu memberi masukan yang membangun bagi penulis selama Tugas Akhir berlangsung.
7. Bapak Putu Ngurah Rusmawan, S.Pd.M,P, selaku Dosen Penguji 1 dan Bapak Muhamad Ari Perdana ,S.Par.,M.P.Par, selaku Dosen Penguji 2 yang senantiasa memberi arahan, kritik dan saran dalam penyempurnaan Tugas Akhir sehingga penelitian ini dapat terus menjadi lebih baik.
8. Ibu Novi ,Bapak Hohon ,Bapak Mail, Bapak Irwan dan seluruh keluarga besar Wisata Batu Love Garden yang tidak dapat ditulis satu persatu yang telah memberikan kesempatan penulis yang akan melakukan penelitian.
9. Bapak, Ibu, dan Adik yang telah memberi dukungan baik secara moril maupun materil selama ini kepada penulis.
10. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulisan Tugas Akhir ini, maka penulis ucapkan terima kasih yang sebanyak banyaknya atas segala dorongan, bantuan dan pengertian yang diberikan.

11. Apresiasi sebesar besarnya kepada diri saya sendiri Widyatus Sholehah karena tetap bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang cukup tidak mudah. Terima kasih untuk diri saya sendiri sudah mau bertahan dan bisa melewatinya.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, karena dengan segala keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang masih harus penulis tingkatkan agar mampu menjadi pribadi yang lebih baik kedepannya. Untuk itu, penulis sangat menerima kritik dan saran yang membangun dari pihak manapun. Semoga budi baik dari semua pihak yang penulis sebutkan diatas mendapatkan balasan dari Allah SWT, segala kritik dan saran – saran yang berkenaan dengan Tugas Akhir. Akhirnya penulis berharap, mudah – mudahan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca yang budiman dan selalu endapatkan ridho Allah SWT, Amin.

Banyuwangi, 25 Juli 2024

Widyatus Sholehah
NIM 362093301095

DAFTAR ISI

Halaman Cover	1
Halaman Judul.....	3
HALAMAN PERSEMBAHAN	i
MOTTO.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	vi
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL.....	xix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	xv
1.1 Latar Belakang	21
1.2 Rumusan Masalah	22
1.3 Tujuan Penelitian	23
1.4 Manfaat Penelitian.....	23
1.5 Batasan Masalah.....	24
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	25
2.1 Landasan Teori.....	25
2.1.1 Kompetensi Pemandu Wisata.....	25
2.1.2 Kepuasan Wisatawan	26
2.1.2.1 Definisi Kepuasan Wisatawan.....	26
2.1.2.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan.....	6
2.1.2.3 Manfaat Kepuasan Wisatawan	6
2.1.2.4 Indikator Kepuasan Wisatawan	26
2.1.3 Wisatawan	27
2.1.4 Pemandu Wisata	28
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Hipotesis Penelitian.....	33
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	35

3.3 Pendekatan Penelitian	36
3.4 Populasi dan Sampel	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	37
3.6 Definisi Operasional.....	17
3.7 Metode Analisi Data	40
3.7.1 Uji Instrumen	41
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	42
3.7.3 Uji Hipotesis	43
3.8 Kerangka Pemikiran.....	47
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.2 Karakteristik Responden	50
4.3 Hasil Analisis Data	60
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual (Sumber : Olahan Peneliti , 2024).....	33
Gambar 3. 1 Kerangka Pemikiran	47
Gambar 4.1 Destinasi Batu Love Garden (Sumber :Jtp.id)	49
Gambar 4.2 <i>Zona Fresh Flower</i>	28
Gambar 4.3 Zona Bunga Kering	29
Gambar 4.4 <i>Zona Artifical Flower</i>	29
Gambar 4.5 <i>Zona Beauty in Black</i>	30
Gambar 4.6 <i>Zona Wedding</i>	30
Gambar 4.7 Area Café Anggrek.....	52
Gambar 4.8 <i>Area Tropical Fruit</i>	53
Gambar 4.9 Area Hidroponik.....	53
Gambar 4.10 <i>Area Time Flower</i>	54
Gambar 4.11 <i>Area Learning Center</i>	54
Gambar 4.12 Area Permainan.....	55
Gambar 4.13 Baloga Market	55
Gambar 4.1 Struktur organisasi Batu Love Garden.....	35

\

halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	61
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reabilitas	61
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	62
Tabel 4. 7 Analisis Linier Sederhana	63
Tabel 4. 8 Koefisien Korelasi Sederhana	64
Tabel 4. 9 Hasil Koefisien Determinasi	65
Tabel 4. 10 Hasil Uji t (Parsial)	65

Halaman ini Sengaja Dikosongkan