

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP
PELAYANAN PEMANDU WISATA DI PT. PACTO TOUR
TRAVEL AND MICE MEDAN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Oleh :

YOSI SEPTRIX SIPAYUNG

NIM : 2193202009



**PROGRAM STUDI S1 PARIWISATA
UNIVERSITAS IMELDA MEDAN
TAHUN 2022**

LEMBAR PERSETUJUAN
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP
PELAYANAN PEMANDU WISATA DI PT. *PACTO TOUR TRAVEL AND*
***MICE* MEDAN**

TAHUN 2022

Untuk Dipertahankan Didepan
Tim Penguji

Pembimbing



(Apriliani Lase, SST, M.Sc)

Diketahui :

Ketua Prodi S-1 Pariwisata Universitas Imelda Medan




(Sabam Syahputra Manurung, S.Sos, M.Si)

LEMBAR PENGESAHAN

Penelitian dengan judul :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP PELAYANAN PEMANDU WISATA DI PT. *PACTO TOUR TRAVEL AND* *MICE* MEDAN

TAHUN 2023

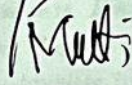
Telah Siap untuk di Uji di Sidang Meja Hijau

Pada Tanggal 11 September 2023

Penguji I : Siti Aisyah, S.Pd, M.Hum

Penguji II : Mutia Sari Devi, S.Pd, M.Pd

Penguji III : Apriliani Lase, SST, M.Sc

()
()
()

Diketahui :

Ketua-Prod S-1 Pariwisata Universitas Imelda Medan



(Sabam Syahputra Manurung, S.Sos., M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan karuniaNya peneliti dapat menyelesaikan laporan skripsi ini tepat waktu yang dimana laporan ini disusun untuk mengetahui kemampuan peneliti untuk melaksanakan penulisan Laporan Skripsi. Adapun tujuan peneliti menulis laporan ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk menuju tahap penulisan skripsi dalam program sarjana untuk jurusan Pariwisata Program Studi Sarjana Pariwisata.

Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada Orang Tua yang selalu setia memberi semangat dan motivasi kepada peneliti baik secara moral maupun material sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan ini, serta bimbingan kepada peneliti sebagai bekal dalam pelaksanaan Laporan Skripsi diantaranya:

1. Bapak dr. H.R. Imran Ritonga, M.Sc., selaku Ketua Yayasan Imelda Medan.
2. Dr. dr. Imelda Liana Ritonga S.kp. M.Pd, MN, Selaku Rektor Universitas Imelda Medan.
3. Bapak Muhammad Metto, selaku Branch Manager PT. Pacto Tour Travel and MICE Medan.
4. Bapak Sabam Syahputra Manurung S.Sos.,M.Si selaku ketua program studi Sarjana Pariwisata.
5. Ibu Apriliani Lase, S.Tr, M.Sc., Selaku Sekretaris Program Studi Sarjana Pariwisata
6. Ibu Merry Moy Mita, S.E, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik sekaligus dosen pembimbing peneliti dalam penyusunan skripsi.
7. Seluruh teman-teman mahasiswa/mahasiswi program studi sarjana pariwisata dan seluruh sahabat-sabahat peneliti yang memberi masukan baik yang masuk akal maupun yang tidak masuk akal kepada peneliti.dan selalu menghibur peneliti dalam menyelesaikan laporan skripsi.
8. Kepada yang tersayang Pratu Alfonsius Kambe yang membantu peneliti dalam memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan program sarjana.

Medan, 2022

Peneliti

Yosi Septrix Sipayung

NIM. 219320200

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Teori Kepuasan Wisatawan.....	8
2.1.1 Pengertian Kepuasan	8
2.1.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	9
2.1.3 Pengukuram Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.4 Indikator Kepuasan Konsumen	12
2.2 Teori Pelayanan	13
2.2.1 Pengertian Pelayanan	13
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
2.3 Pemandu Wisata.....	15
2.3.1 Pengertian Pemanduan Wisata	15
2.3.2 Penggolongan dan Persyaratan Pemandu wisata.....	16
2.3.3 Fungsi dan Tugas Pemandu Wisata	17
2.3.4 Kode Etik Pemandu Wisata.....	19
2.4 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	20

	2.5 Kerangka Konseptual	21
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	23
	3.1 Jenis Penelitian.....	23
	3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian	23
	3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	25
	3.4 Populasi dan Sampling	25
	3.5 Variabel Penelitian	26
	3.6 Metode Pengumpulan Data	28
	3.7 Teknik Analisis Data.....	28
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	30
	4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	30
	4.1.1 Sejarah PT. Pacto Tour and Travel Medan	30
	4.1.2 Struktur Organisasi PT. Pacto Tour and Travel	32
	4.1.3 Personalia PT. Pacto Tour and Travel.....	33
	4.2 Penyajian Data (Hasil Penelitian)	34
	4.2.1 Deskripsi Informan Penelitian.....	34
	4.2.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	36
	4.2.3 Analisis dan Pembahasan	38
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	40
	5.1 Kesimpulan	40
	5.2 Saran	40
DAFTAR	PUSTAKA	41

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah kunjungan wisatawan	4
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	23
Tabel 4.1 Fasilitas PT. Pacto Tour Travel and MICE	32
Tabel 4.2 Jumlah Karyawan PT. Pacto Tour Travel and MICE	32
Tabel 4.3 Deskripsi Informan Penelitian	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan jumlah kunjungan wisatawan	2
Gambar 2.1 Gambar Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian.....	24
Gambar 4.1. Gambar Struktur Organisasi PT. Pacto Tour.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Logo PT. Pacto Tour and Travel

Lampiran 2. Foto Branch Manager PT. Pacto Tour and Travel

Lampiran 3 Gambar Satff PT. Pacto Tour and Travel

Lampiran 4. Gambar wisatawan/Narasumber

Lampiran 5. Daftar Wawancara dengan wisatawan

Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup