

LAMPIRAN

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

Tangibles

1. Apa yang membuat anda merasa tertarik untuk memilih Sumatera Utara menjadi salah satu tujuan anda dalam berwisata?

Jawab :

2. Apakah pemandu wisata berpenampilan rapi dan menarik selama perjalanan berlangsung?

Jawab :

3. Menurut anda sebagai wisatawan bagaimana fasilitas yang aman dan nyaman yang diberikan kepada anda sudah sesuai dengan keinginan anda?

Jawab:

4. Menurut anda pemandu wisata yang bagaimana yang menjadi pemandu wisata yang baik dalam melayani para wisatawan dengan baik dan benar?

Jawab :

Reliability

5. Menurut anda bagaimana salah satu standard operational procedure seorang pemandu wisata? Apakah pemandu wisata anda sudah bekerja sesuai dengan yang anda sebutkan tadi?

Jawab:

6. Menurut anda sebagai wisatawan selama perjalanan berlangsung bagaimana pemandu wisata memberikan perhatian kepada anda selama perjalanan berlangsung?

Jawab :

7. Menurut anda sebagai wisatawan bagaimana cara pemandu wisata dalam memberikan pelayanan yang handal dan sigap kepada wisatawan?

Jawab :

Responsiveness

8. Menurut anda sebagai wisatawan bagaimana cara pemandu wisata menyampaikan informasi terhadap objek wisata yang dikunjungi?

Jawab :

9. Menurut anda sebagai wisatawan apakah pemandu wisata dapat menangani keluhan anda selama perjalanan berlangsung, keluhan seperti apa, dan solusi yang diberikan oleh pemandu wisata?

Assurance

10. Menurut anda sebagai wisatawan apakah PT. Pacto memberikan asuransi perjalanan jika terjadi hal yang tidak diinginkan selama perjalanan?

Jawab :

11. Menurut Pendapat anda apakah pemandu wisata memberikan rasa aman dan nyaman kepada anda selama perjalanan berlangsung?

Jawab :

Emphaty

12. Menurut anda sebagai wisatawan apakah jika pemandu wisata menjawab pertanyaan anda dengan expresi yang senyum dan bersahabat?

Jawab :

Kepuasan Wisatawan

13. Bagaimana cara anda menginformasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa PT. Pacto Tour Travel and MICE dalam agen perjalanan wisata anda?

Jawab :

14. Apa saran yang dapat anda berikan kepada PT. Pacto Tour Travel and MICE untuk menjadi travel yang lebih baik kedepannya?

Jawab :

15. Apakah anda akan menggunakan jasa agen perjalanan PT. Pacto Travel sebagai agen perjalanan anda?

Jawab :

16. Bagaimana menurut anda terhadap pelayanan Pemandu wisata apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan?

Jawab :

17. Apakah anda merasa puas terhadap pelayanan pemandu wisata dan berniat untuk berkunjung kembali dengan menggunakan jasa pemandu wisata?

Jawab :

18. Apakah yang anda ekspektasikan sebelum perjalanan berlangsung sudah sesuai dengan realita yang terjadi selama perjalanan berlangsung?

Jawab :

LEMBAR PENGESAHAN

Penelitian dengan judul:

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

Telah Diuji dan Dipertahankan Dihadapan tim

Penguji Pada Tanggal Bulan September 2022

Penguji I :

Penguji II :

Penguji III :

Diketahui :

Ketua Program Studi S1 PARIWISATA

(Sabam Syahputra S.sos,.M.SI)

Lampiran 6: Riwayat Hidup

Riwayat Hidup

DATA PRIBADI

NAMA : Yosi Septrix Sipayung
Tempat/ Tanggal Lahir : Medan, 18 September 1995
Alamat : Jl. Bunga Ester Gg Sepadan no 9 Padang Bulan Medan.
Agama : Katolik
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak ke 2
Email :yosiseptrix7@gmail.com

DATA ORANGTUA

Nama Bapak : Insidoris Sipayung
Pekerjaan : Petani
Nama Ibu : Rosliana Purba S.Pd
Pekerjaan : PNS
Alamat : Jl. Bunga Ester Gg Sepadan no 9 Padang Bulan Medan.

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

2001 – 2006 : SD. Santo Thomas 6 Medan
2007 – 2009 : SMP. Santo Thomas 4 Medan
2010 – 2012 : SMA. Santo Thomas 2 Medan
2013 – 2016 : Akademi Pariwisata Negeri Medan
2021 – 2022 : Universitas Imelda Medan

Lampiran 1 : Logo PT. Pacto Tour Travel and MICE



Lampiran 2 : Dokumentasi *Branch Manager* PT. Pacto Tour and Travel Medan



Lampiran 3 : Dokumentasi *Staff* dan *Tour Guide* PT. Pacto Tour and Travel Medan



Lampiran 4: Dokumentasi dengan wisatawan







