

Nama :Yosi Septrix Sipayung
NIM :2193202009
JUDUL :ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN
TERHADAP PELAYANAN PEMANDU WISATA DI PT. *PACTO*
TOUR TRAVEL AND MICE MEDAN. SKRIPSI. PROGRAM STUDI
SARJANA PARIWISATA

ABSTRAK

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan pemandu wisata di PT. Pacto *Tour Travel and MICE* Medan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini juga menggunakan teknik purpose sampling dalam pengambilan sampel di kawasan objek wisata sebanyak 25 orang wisatawan/ responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PT. Pacto Tour Travel and MICE Pada penelitian ini yaitu bukti nyata (*Tangibles*), Reliability, *Assurance*, *Responsiveness*, *Emphaty*, dan kepuasan dapat dirasakan sangat nyaman oleh para wisatawan dalam menggunakan jasa pelayanan PT. Pacto Tour Travel and MICE Medan. Kenyamanan yang dirasakan para wisatawan cukup baik karena para pemandu wisatawan dapat memberikan respon positif bagi para turis yang datang ke SUMUT baik lokal dan mancanegara dan juga keramahan para pemandu wisata yang cukup ramah.

Kata Kunci: Pemandu Wisata, Pelayanan, Kepuasan, Objek Wisata, PT Pacto Tour