

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *TOUR LEADER* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN PUSPA TOUR (PT. PUSPA DEWI UTAMA)

Oleh

VICKY DWI SAPUTRA

Biro perjalanan wisata khususnya pada kota Bandar Lampung masih banyak yang kurang memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan *Tour Leader* kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan *Tour Leader* (pemandu wisata) di Puspa Tour berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi penelitian ini yaitu berjumlah 210 orang dan sampel berjumlah 40 orang. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan wawancara, kuisioner, studi literatur dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga dimensi kualitas pelayanan yaitu daya tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Puspa Tour and Travel sedangkan 2 dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik dan keandalan tidak berpengaruh.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, *tour teader*

ABSTRACT

THE EFFECT OF *TOUR LEADER* SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN PUSPA TOUR COMPANY (PT. PUSPA DEWI UTAMA)

By

VICKY DWI SAPUTRA

Many travel agencies, especially in Bandar Lampung, still pay less attention to the quality of service provided by *Tour Leaders* to customers. This study aims to determine whether the quality of *Tour Leader* service at Puspa Tour has an effect on tourist satisfaction. The research method used is a quantitative method. The population of this study was 210 people and the sample was 40 people. The data collection technique for this study used interviews, questionnaires, literature studies and documentation. The results of the study showed that the three dimensions of service quality, namely responsiveness, assurance and empathy, have a significant influence on customer satisfaction at Puspa Tour and Travel, while the two dimensions of service quality, namely physical evidence and reliability, have no effect.

Keywords: customer satisfaction, service quality, *Tour Leader*