

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *LOCAL GUIDE*  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA DAYA TARIK WISATA  
LUBANG JAPANG KOTA BUKITTINGGI**

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Pariwisata Sebagai  
Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan*



**AFIFAH DEKRYANI**

**NIM : 18135088**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN**

**DEPARTEMEN PARIWISATA**

**FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *LOCAL GUIDE* TERHADAP  
KEPUASAN PENGUJUNG PADA DAYA TARIK LUBANG JAPANG  
KOTA BUKITTINGGI**

Nama : Afifah Dekryani  
NIM/BP : 18135088/2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 14 November 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



**Nidia Wulansari, M.M.**  
NIP. 199111192019032018

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



**Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE**  
NIP. 199202262020121012

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan  
Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Local Guide* Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Daya Tarik Wisata Lubang Japang Kota Bukittinggi  
Nama : Afifah Dekryani  
NIM /BP : 18135088 / 2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 14 November 2023

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Nidia Wulansari, M.M.

1. 

2. Anggota : Trisna Putra, SS, M.Sc

2. 

3. Anggota : Feri Ferdian, S.ST, M.M, Ph.D, CHE

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA

Jl.Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131  
Telp.(0751)7051186  
Email : [pariwisata@fpp.unp.ac.id](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)  
Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

---

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Afifah Dekryani  
NIM/TM : 18135088/ 2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Local Guide* Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Daya Tarik Wisata Lubang Japang Kota Bukittinggi” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Kepala Departemen Pariwisata

**Feri Ferdian, S.ST, M.M, Ph.D, CHE**  
NIP. 199202262020121012

Saya yang menyatakan,



**Afifah Dekryani**  
NIM. 18135088

## ABSTRAK

**Afifah Dekryani (2023). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Local Guide Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Daya Tarik Wisata Lubang Jepang Kota Bukittinggi. *Skripsi*. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Departemen Pariwisata. Universitas Negeri Padang”**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa permasalahan, yaitu rendahnya tingkat Kepuasan Pengunjung di Tempat Wisata Lubang Jepang disebabkan oleh Kualitas Pelayanan yang masih kurang memadai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan data kuantitatif.

Jenis data yang digunakan meliputi data primer dan sekunder. Populasi penelitian terdiri dari pengunjung yang berkunjung ke Tempat Wisata Lubang Jepang. Sampel penelitian terdiri dari 391 responden yang dipilih dengan metode pengambilan sampel non-probabilitas. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data penelitian dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26.00.

Hasil penelitian ini mengindikasikan adanya pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung, dengan Kualitas Pelayanan berkontribusi sebesar 43,5% terhadap Kepuasan Pengunjung, sementara 56,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci: Kepuasan Pengunjung, Kualitas Pelayanan, Lubang Jepang**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan bimbingan-Nya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *LOCAL GUIDE* TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA DAYA TARIK WISATA LUBANG JAPANG KOTA BUKITTINGGI”** pada waktunya.

Proposal skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) Prodi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Hambatan-hambatan baik dalam penelitian maupun penyusunan proposal ini banyak peneliti temui, tetapi berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, melalui proposal ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Feri Ferdian, S.ST, M.M, Ph.D, CHE selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.
3. Bapak Arif Adrian, S.E, M.SM selaku Dosen Penasehat Akademik
4. Ibu Nidia Wulansari, S.E, M.M, selaku Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran beliau untuk memberikan bimbingan yang sangat berarti dalam penelitian skripsi ini.

5. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc., selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan arahan, kritikan, dan saran dalam penelitian skripsi ini.
6. Bapak Feri Ferdian, S.ST, M.M, Ph.D, CHE, selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan arahan, kritikan, dan saran dalam penelitian skripsi ini.
7. Seluruh dosen, tenaga administrasi dan teknisi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Ayahanda Dekzulfira dan Ibunda Okri Sumiyenti serta Adik peneliti Naufal Annafi yang selalu memberikan semangat, dukungan, motivasi dan selalu mendo'akan peneliti sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Seluruh teman-teman yang telah memberikan dukungan dan pertolongan kepada peneliti.

Peneliti menyadari proposal penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritikan dan saran sangat diperlukan untuk perbaikan proposal ini. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan bagi para pembaca khususnya.

Padang, 10 November 2023

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Identifikasi Masalah .....</b>	<b>10</b>
<b>C. Batasan Masalah .....</b>	<b>11</b>
<b>D. Perumusan Masalah .....</b>	<b>11</b>
<b>E. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>12</b>
<b>F. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>12</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
<b>A. Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>14</b>
<b>B. Kerangka Konseptual.....</b>	<b>23</b>
<b>C. Hipotesis.....</b>	<b>24</b>
<b>BAB III METODOLOGI .....</b>	<b>25</b>
<b>A. Jenis Penelitian.....</b>	<b>25</b>
<b>B. Definisi Operesional Variabel.....</b>	<b>25</b>
<b>C. Populasi dan Sampel Penelitian.....</b>	<b>26</b>
<b>D. Jenis dan Teknis Pengumpulan Data .....</b>	<b>28</b>
<b>E. Instrumen penelitian .....</b>	<b>28</b>
<b>F. Uji Coba Instrumen .....</b>	<b>33</b>
<b>G. Teknik Analisi Data .....</b>	<b>37</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
<b>A. Hasil Penelitian .....</b>	<b>49</b>
<b>B. Pembahasan.....</b>	<b>59</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>63</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>64</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>68</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Data Kawasan dan Daya Tarik Wisata di Kota Bukittinggi .....	4
Tabel 2. Data Kunjungan Lubang Jepang .....	6
Tabel 3. Pilihan Jawaban Skala Likert pada Variabel X dan Variabel Y .....	29
Tabel 4. Kisi- kisi Instrumen Penelitian.....	30
Tabel 5. Uji Coba Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 6. Uji Coba Validitas Kepuasan Pengunjung (Y).....	35
Tabel 7. Interpretasi Nilai r (Alpha Cronbach).....	36
Tabel 8. Hasil Uji Coba Reliabilitas Validitas Kualitas Pelayanan (X) .....	37
Tabel 9. Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengunjung (Y).....	37
Tabel 10. Batas Interval dan Kategori Pilihan .....	39
Tabel 11. Tingkat Capaian Responden (TCR) .....	40
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 15. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	47
Tabel 16. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 17. Tingkat Capaian Responden Kualitas Pelayanan .....	49
Tabel 18. Deskripsi Variabel Kepuasan Pengunjung .....	51
Tabel 19. Klasifikasi skor Variabel Kepuasan Pengunjung .....	52
Tabel 20. Tingkat Capaian Responden Kepuasan Pengunjung.....	53
Tabel 21. Hasil Analisis Uji Normalitas .....	55
Tabel 22. Hasil Analisis Uji Linearitas .....	56
Tabel 23. Rangkuman Hasil Analisis Korelasi antara Variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengunjung.....	57
Tabel 24. Rangkuman Hasil Analisis Regresi Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung.....	58
Tabel 25. Rangkuman Hasil untuk Uji Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung.....	59

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Terowongan Lubang Jepang .....	5
Gambar 2. Ulasan Pengunjung Lubang Jepang .....	7
Gambar 3. Ulasan Pengunjung Lubang Jepang .....	8
Gambar 4. Ulasan Pengunjung Lubang Jepang .....	9
Gambar 5. Ulasan Pengunjung Lubang Jepang .....	9
Gambar 6. Kerangka Konseptual .....	24
Gambar 7. Histogram Kurva Normal Variabel Kualitas Pelayanan .....	48
Gambar 8. Garis Kontinum Kualitas Pelayanan .....	50
Gambar 9. Histogram Kurva Normal Variabel Kepuasan Pengunjung .....	52
Gambar 10. Garis Kontinum Keputusan Berkunjung .....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner Uji Coba Penelitian .....	68
Lampiran 2 Tabulasi Responden Uji Coba .....	72
Lampiran 3 Validitas dan Reliabilitas.....	73
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 5 Tabulasi Data Responden .....	80
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian .....	86

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan salah satu pemasukan perekonomian negara terbesar ketiga di Indonesia, yaitu setelah minyak migas dan gas bumi serta minyak kelapa sawit. Supaya perekonomian negara terus meningkat, pariwisata perlu untuk selalu dilestarikan, dikembangkan serta untuk dijaga keberadaannya, karena pariwisata di Indonesia merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Pariwisata merupakan keseluruhan kegiatan dan hubungan yang timbul dari perjalanan diluar tempat tinggalnya dengan motif untuk mengisi waktu luang, rekreasi, studi, bisnis, kegiatan keagamaan, dan olahraga yang memberi keuntungan baik fisik maupun psikis dalam jangka waktu tertentu (Isdarmanto, 2017). Menurut Kementerian pariwisata sekarang ini penuh dengan persaingan, untuk dapat memenangkan persaingan itu bukan hanya dengan promosi saja, tetapi yang penting adalah memberikan pelayanan yang baik, yaitu pelayanan yang dapat memuaskan pengunjung yang berkunjung ke daya tarik wisata tersebut.

Menurut Kotler dan Keller (2014) “Kepuasan Pengunjung adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) jasa yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan”. Bila kinerja melebihi harapan maka pengunjung akan

merasa puas dan begitupun sebaliknya jika kinerja tidak sesuai dengan harapan maka pengunjung akan merasa kecewa. Menurut Amir (2012) menjelaskan bahwa ada beberapa faktor penentu kepuasan pengunjung salah satunya adalah kualitas pelayanan.

Menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. Dengan adanya sistem pelayanan yang optimal dan peningkatan kualitas daya tarik wisata dapat menciptakan kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung dinilai dari kualitas pelayanan jasa yang diberikan yaitu salah satunya dengan melibatkan seorang *guide*. Menurut Muhajir (2015), *Local Guide* atau pemandu wisata lokal yaitu seorang pemandu wisata yang menangani suatu lokasi selama satu atau beberapa jam di suatu tempat yang khusus, pada suatu atraksi wisata atau di suatu areal yang terbatas, misalnya gedung bersejarah, museum, taman hiburan dan lain-lain. Secara umum, pemandu wisata atau yang disebut dengan *guide* memiliki peranan membantu pengunjung dalam memberikan informasi tentang pariwisata pada umumnya, serta membantu pengunjung dalam memesan produk wisata yang diperlukan.

Peran *local guide* sangat penting dan sangat menentukan kepuasan pengunjung yang akan berkunjung. *Local guide* yang baik adalah yang

biasa memandu dan membawa wisatawan ke daya tarik wisata dengan memperhatikan sapa pesona, sopan santun dan jujur. Selain itu diperlukan juga keterampilan yang baik yang harus dimiliki oleh *local guide* dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan informasi dengan baik dan benar terkait daya tarik wisata atau kawasan di sekitarnya untuk disampaikan kepada pengunjung. Sehingga dalam penyampaiannya diharapkan mampu memberikan kesan yang baik pada pengunjung yang berkunjung ke daya tarik wisata tersebut. Pelayanan *local guide* yang baik akan memberi dampak pada citra pariwisata khususnya bagian *guide* akan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pengunjung sehingga mencapai kepuasan dan kenyamanan yang dirasakan oleh pengunjung.

Provinsi Sumatera Barat memiliki kekayaan objek wisata yang beragam mulai dari objek wisata pantai, gunung, sungai, ngarai, objek wisata sejarah, adat dan budaya. Keanekaragaman tersebut menjadikan Sumatera Barat sebagai salah satu daerah yang diminati wisatawan dalam dan luar negeri. Salah satu kota yang paling diminati wisatawan jika berkunjung adalah Kota Bukittinggi.

Kota Bukittinggi secara astronomis terletak pada 100,21 – 100,25 BT dengan luas 25,24 km<sup>2</sup>, memiliki suhu udara yang dingin yakni 16° - 25° C. Faktor letak menjadikan Kota Bukittinggi memiliki lokasi yang strategis, sehingga banyak dikunjungi wisatawan. Kota Bukittinggi dikenal sebagai kota wisata karena memiliki banyak daya tarik wisata alam

maupun buatan. Banyaknya daya tarik wisata alam Kota Bukittinggi disebabkan letak Kota Bukittinggi yang bertopografi gunung dan patahan.

Berikut adalah tabel data beberapa kawasan dan daya tarik wisata di Kota Bukittinggi :

Tabel 1. Data Kawasan dan Daya Tarik Wisata di Kota Bukittinggi

No	Nama Kawasan dan Daya Tarik Wisata	Jenis Objek	Lokasi	Fasilitas
1.	Taman Marga Satwa dan Budaya Kinantan (TMSBK)	Wisata alam dan budaya	Jln. Cindua Mato Kebun binatang Benteng	Museum zoology, Rumahadat, Medan nanbapaneh, Jembatan limpapeh
2.	Taman Panorama dan Lubang Jepang	Wisata alam dan sejarah	Jln. Panorama	Panorama, ngarai, Lubang Jepang
3.	Rumah kelahiran Bung Hatta	Wisata sejarah	Jln. Soekarno Hatta	Museum
4.	Museum Tri Dya Eka Dharma	Wisata sejarah	Jln. Panorama	Museum perjuangan
5.	Taman Jam Gadang	Wisata sejarah	Pasar atas jam Gadang	Taman bunga
6.	Ngarai sianok	Wisata alam	Ngarai	Sungai dan tebing
7.	Jenjang 1000	Wisata alam dan sejarah	Bukit Apik	Jenjang

Sumber : Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi (2022)

Berdasarkan diatas adalah tabel daya tarik wisata alam maupun daya tarik wisata sejarah yang ada di kawasan Kota Bukittinggi, salah satunya adalah Lubang Jepang.



Gambar 1. Terowongan Lubang Jepang  
(Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2022)

Lubang Jepang merupakan sebuah goa atau terowongan perlindungan yang dibangun oleh tentara Jepang sekitar tahun 1942. Tentara Jepang menggunakan terowongan ini sebagai tempat penyimpanan perbekalan dan peralatan perang tentaranya. Panjang dari Lubang Jepang ini dapat dikatakan cukup panjang, yaitu diperkirakan mencapai 6-8 kilometer. Namun untuk kebutuhan wisata hanya dibuka 1,5 kilometer saja. Untuk kedalamannya sendiri, Lubang Jepang ini memiliki kedalaman sekitar 40 meter, sehingga untuk masuk ke dalamnya kita harus melewati 132 anak tangga dengan kemiringan yang cukup vertikal terlebih dahulu. Setelah menuruni anak tangga kita akan disuguhkan kurang lebih 21 ruangan di bagian kiri dan kanan terowongan. Beberapa ruangan-ruangan tersebut adalah ruangan dapur, penjara, ruang penyergapan, ruang pertemuan, dan ruang amunisi.



Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan seorang staff Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi pada tanggal 28 September 2022, bahwasannya jumlah guide yang ada di Lubang Jepang sebanyak 57 orang (file terlampir).

Berikut data jumlah kunjungan ke kawasan daya tarik wisata Lubang Jepang Kota Bukittinggi sejak bulan Januari 2022 – Juni 2022 :

Tabel 2. Data Kunjungan Lubang Jepang

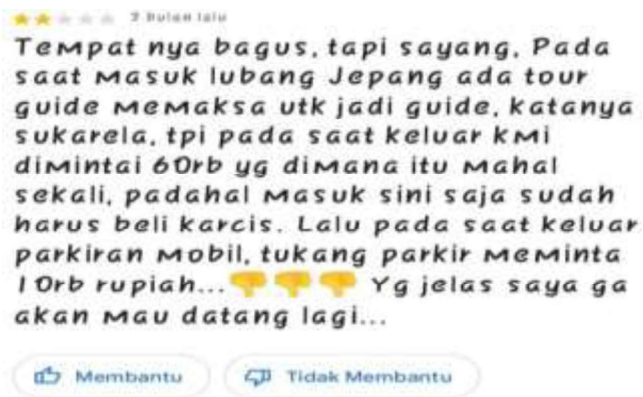
Bulan	Tahun	Jumlah Kunjungan		Total
		Wisman	Wisnu	
		Januari	2022	
Februari	2022	4	12.522	12.526
Maret	2022	1	11.446	11.447
April	2022	1	3.053	3.054
Mei	2022	23	39.653	39.676
Juni	2022	58	15.310	15.368
<b>Jumlah</b>		89	104.261	104.350

Sumber : Petugas Pencatat Lubang Jepang (2022)

Dari tabel 2 di atas dapat di lihat bahwa jumlah kunjungan pengunjung ke Lubang Jepang masih di dominasi oleh Wisatawan Nusantara atau Wisatawan Nusantara lebih banyak yang berkunjung ke wisata sejarah Terowongan Lubang Jepang. Jumlah kunjungan wisatawan ke Lubang Jepang dari bulan Januari-Juni 2022 yaitu sebanyak 104.350

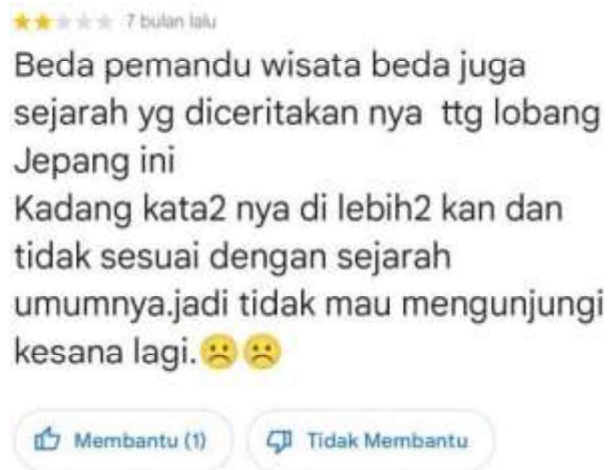
orang. Secara keseluruhan kunjungan ke Lubang Jepang hingga sebulan terakhir masih belum stabil, ini terlihat dari target yang seharusnya dicapai adalah sebanyak 3 kali lipat dari data di atas. Hal ini berdasarkan wawancara langsung yang peneliti lakukan bersama salah satu petugas di Lubang Jepang.

Berdasarkan pra penelitian melalui observasi ulasan online tentang ketidakpuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata Lubang Jepang yaitu mengenai kurang memuaskannya mengenai pelayanan *tourguide*. Hal ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 2. Ulasan Pengunjung Lubang Jepang  
Sumber: Google Ulasan, 2022

Berdasarkan ulasan pada gambar 2 di atas, pengunjung mengeluhkan adanya *localguide* yang memaksa memandu pengunjung dengan sukarela. Namun pada saat keluar pengunjung malah diminta membayar dengan harga yang mahal. Padahal saat masuk sudah membeli karcis/ tiket lalu sewaktu keluar pengunjung juga diminta membayar biaya parkir.



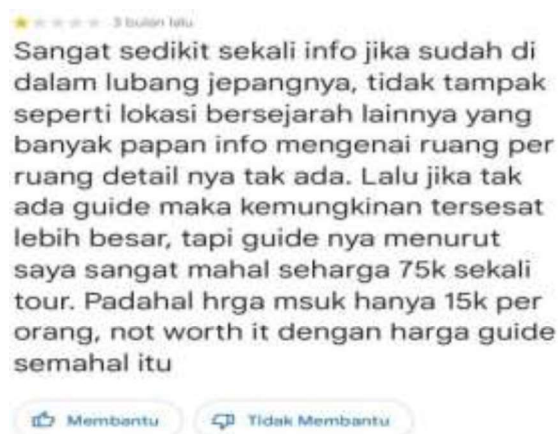
Gambar 3. Ulasan Pengunjung Lubang Jepang  
*Sumber: Google Ulasan, 2022*

Pada gambar 3 pengunjung merasa tidak terpenuhinya harapan pengunjung dan tidak ingin mengunjungi kembali karena informasi sejarah yang disampaikan oleh *localguide* berbeda-beda oleh setiap *localguide*, hal ini didukung berdasarkan observasi peneliti dengan mewawancarai ketua *localguide* bahwa tidak adanya buku panduan tentang sejarah Lubang Jepang sehingga informasi yang disampaikan berbeda oleh setiap *guide* nya.



Gambar 4. Ulasan Pengunjung Lubang Jepang  
 Sumber: Google Ulasan, 2022

Pada gambar 4 diatas pengunjung mengeluhkan bahwasannya sangat banyak pemandu (*guide*) yang meminta upah tidak sesuai dengan kesepakatan awal sehingga terjadi kegaduhan antara pengunjung dan pemandu, hal ini terjadi karena tidak adanya patokan resmi untuk biaya layanan jasa *guide* dan kejadian ini akan menyebabkan berkurangnya minat pengunjung untuk berkunjung kembali ke Daya Tarik Wisata Lubang Jepang.



Gambar 5. Ulasan Pengunjung Lubang Jepang  
 Sumber : Google Ulasan, 2022

Pada gambar 5 diatas tidak terpenuhinya harapan pengunjung karena sedikitnya informasi yang pengunjung dapatkan ketika berada dalam lubang Jepang dan apabila pengunjung tidak menggunakan jasa guide berkemungkinan besar pengunjung akan tersesat, akan tetapi untuk menggunakan jasa guide tersebut pengunjung harus mengeluarkan biaya yang sangat tidak masuk akal.

Berdasarkan uraian masalah diatas sebagian besar dari indikator kepuasan pengunjung belum tercapai secara maksimal. Selain pemenuhan indikator kepuasan pengunjung, pihak pengelola Lubang Jepang juga perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Salah satu faktor kepuasan pengunjung adalah pelayanan (Lupiyoadi, 2013). Berdasarkan latar belakang masalah yang ditemukan, penelitian ini sangat penting dilakukan karena masalah diatas tidak bisa dibiarkan terus menerus karena kualitas pelayanan *local guide* yang diberikan akan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung sehingga kunjungan wisata menurun dan tidak stabil setiap tahunnya. Kemudian penelitian ini juga penting untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *localguide* terhadap kepuasan pengunjung. Adapun judul dari penelitian tersebut adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Local Guide* Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Daya Tarik Wisata Lubang Jepang Kota Bukittinggi”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Tidak sesuai harapan pengunjung karena adanya keluhan pengunjung terhadap *guide* yang memaksa untuk memandu

pengunjung dengan menawarkan jasanya yang diiming-imingi sukarela namun diakhir diminta dengan harga mahal.

2. Adanya keluhan pengunjung sehingga tidak ingin mengunjungi kembali karena tidak adanya panduan *guide* sehingga informasi sejarah yang disampaikan oleh *guide* berbeda-beda setiap *guide* nya.
3. Pengunjung mengeluhkan bahwa sangat banyak pemandu (*guide*) yang meminta upah tidak sesuai dengan kesepakatan awal sehingga terjadi kegaduhan antara pengunjung dan pemandu.
4. Tidak terpenuhinya harapan pengunjung karena sedi kitnya informasi yang pengunjung dapatkan ketika berada dalam lubang Jepang dan apabila pengunjung tidak menggunakan jasa *guide* besar kemungkinan pengunjung akan tersesat.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, penelitian ini akan difokuskan pada kualitas pelayanan *local guide* terhadap kepuasan pengunjung yang mempengaruhi kurangnya minat pengunjung untuk berkunjung kembali ke Daya Tarik Wisata Lubang Jepang Kota Bukittinggi.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan *local guide* di Daya Tarik Wisata Lubang Jepang Kota Bukittinggi?

2. Bagaimana kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata Lubang Jepang Kota Bukittinggi?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *local guide* terhadap kepuasan pengunjung ke Daya Tarik Wisata Lubang Jepang Kota Bukittinggi?

## **E. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *localguide* terhadap kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata Lubang Jepang Kota Bukittinggi.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mendeskripsikan kualitas pelayanan *localguide* di Daya Tarik Wisata Lubang Jepang Kota Bukittinggi.
- b. Mendeskripsikan kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata Lubang Jepang Kota Bukittinggi.
- c. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *localguide* terhadap kepuasan pengunjung pada Daya Tarik Wisata Lubang Jepang Kota Bukittinggi.

## **F. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Pengelola Lubang Jepang Kota Bukittinggi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan kepada pihak Lubang Jepang Kota Bukittinggi sehingga

dapat mempertimbangkan kembali kualitas pelayanan *localguide* yang diberikan sehingga tercapailah kepuasan pengunjung.

## 2. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Hasil penelitian ini sebagai referensi untuk memperkaya penelitian Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata tentang pengaruh kualitas pelayanan *localguide* terhadap kepuasan pengunjung pada Daya Tarik Wisata Lubang Jampang Kota Bukittinggi.

## 3. Bagi Peneliti Lainnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan perbandingan, bahan bacaan, dan tambahan ilmu pengetahuan ataupun studi pustaka bagi peneliti lain.

## 4. Bagi Penulis

Hasil penelitian untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan di Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang. Selain itu peneliti dapat memahami pelaksanaan penelitian di bidang pariwisata dan menambah pengetahuan dibidang pariwisata.