

## Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Pelayanan Pemandu Wisata di PT. *Pacto Tour Travel and Mice Medan*

**Yosi Septrix Sipayung<sup>1</sup>, Merry Moy Mita<sup>2</sup>, Angelia Putriana<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Strudi Pariwisata, Universitas Imelda Medan

Email : yosiseptrix7@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan wisatawan dalam menggunakan jasa pelayanan pemandu wisata oleh PT. Pacto Tour Travel and MICE Medan. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun populasi penelitian ini berjumlah 250 responden dan pengambilan sampel dengan menggunakan teknik purpose sampling, karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan dengan memanfaatkan wisatawan yang sedang berlibur di kawasan objek wisata sebanyak 25 wisatawan. 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, Empathy, 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 :

Kepuasan, Pelayanan, Pemandu Wisata.

### ABSTRACT

This study aims to determine the level of tourist satisfaction in using the services of a large tour guide by PT. Pacto Tour Travel and MICE Medan. This study uses qualitative research, data collection techniques of observation, interviews, and documentation. The population of this study collected 250 respondents and took samples using a purpose sampling technique, because the sampling of population members was carried out by utilizing tourists who were on vacation in the tourist attraction area of 25 tourists. The data analysis technique used is data reduction, data presentation and leveraging conclusions. The results showed that the services provided by PT. Pacto Tour Travel and MICE In this study, namely tangible evidence(*Tangibles*), Reliability, Assurance, Responsiveness, Empathy, and satisfaction can be felt very comfortable by tourists in using the services of PT. Pacto Tour Travel and MICE Medan. The comfort felt by tourists is good because tourist guides can provide a positive response for tourists who come to North Sumatra both locally and abroad and are also quite friendly tour guides.

#### Keywords :

Satisfaction, Service, Tour Guide

### A. PENDAHULUAN

Salah satu sektor yang mempengaruhi pertumbuhan ekonomi nasional ialah sektor pariwisata (Yessi & Wirajaya, 2013). Selain perbaikan pertumbuhan ekonomi dengan sangat cepat sektor pariwisata juga penyedia lapangan pekerjaan yang paling besar (Salah, 2013). Seiring berjalannya waktu pariwisata menjadi pusat perhatian pasca pandemi covid-19 yang mengakibatkan menurunnya jumlah kunjungan wisatawan ke Indonesia. Pada tahun 2021 Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat terdapat sekitar 155,61 ribu jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan mengalami penurunan sekitar 3,85% dibandingkan dengan kunjungan tahun sebelumnya pada tahun 2020 kunjungan wisatawan mancanegara menacapai 161,81 ribu pengunjung.

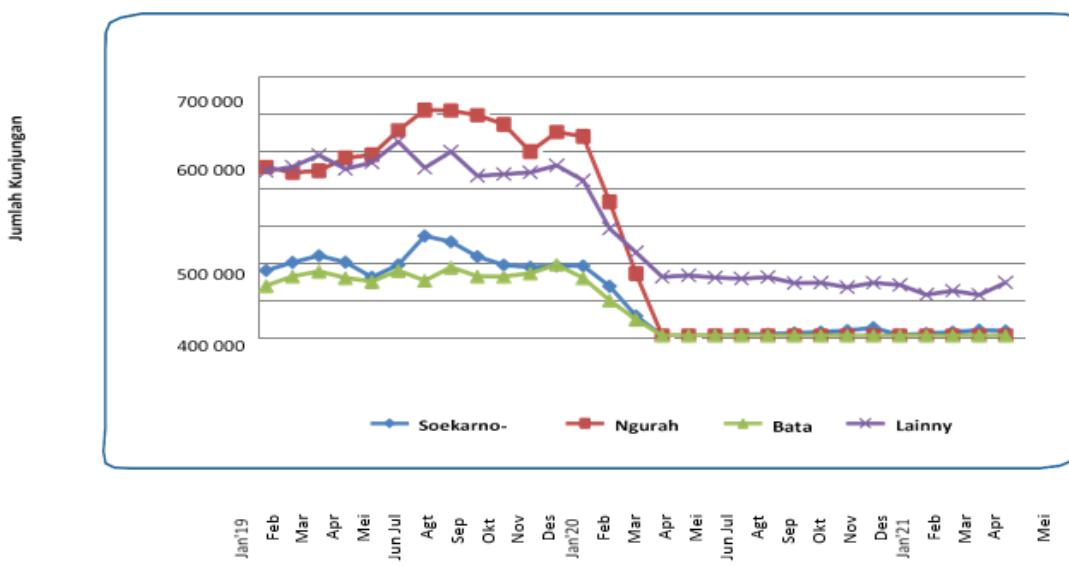
Berdasarkan hasil Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2020 jumlah kunjungan wisatawan di wilayah Provinsi Sumatera Utara mencatat terdapat peningkatan lebih pesat yaitu sekitar 490 %

(1 dari 50 kunjungan wisatawan) data tersebut dicatat oleh BPS melalui pintu masuk jalur udara Bandara Kualanamu. Pada tahun 2021 terdapat penurunan yaitu sebesar 157,27 % pada bulan April dan Mei 2021. Sementara jumlah wisatawan berkunjung ke wilayah Sumatera Utara melalui pintu masuk bandara Kualanamu dapat diketahui bahwa terjadi kejadian jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2020 yaitu sekitar 41.073 wisatawan lalu pada tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 145 kunjungan.

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa tingkat kunjungan wisatawan mancanegara yang datang ke daerah SUMUT mengalami penurunan dari tahun 2020 s/d 2021. Menurunnya kunjungan wisatawan dapat menurunkan pendapatan nasional maupun para pelaku usaha wisata. Maka dari itu, pemerintah membuat kebijakan upaya pemuliharaan pariwisata yaitu menerapkan program pelayanan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment*) hal tersebut dilakukan

pemerintah untuk memulihkan industri pariwisata yang hampir punah selama pasca pandemi. Selain daripada upaya penerapan CHSE pemerintah juga melakukan pembebasan peraturan masuk untuk wisatawan yang sudah

melakukan vaksinasi secara lengkap (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2020). Penurunan tersebut dapat dilihat pada Gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisman Menurut Pintu Masuk Januari 2019–Mei 2021

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa tingkat kunjungan wisatawan mancanegara yang datang ke daerah SUMUT mengalami penurunan dari tahun 2020 s/d 2021. Menurunnya kunjungan wisatawan dapat menurunkan pendapatan nasional maupun para pelaku usaha wisata. Maka dari itu, pemerintah membuat kebijakan upaya pemulihhan pariwisata yaitu menerapkan program pelayanan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment*) hal tersebut dilakukan pemerintah untuk memulihkan industri pariwisata yang hampir punah selama pasca pandemi. Selain daripada upaya penerapan CHSE pemerintah juga melakukan pembebasan peraturan masuk untuk wisatawan yang sudah melakukan vaksinasi secara lengkap (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2020).

Dengan program tersebut para usaha yang bergerak dibidang perjalanan wisata mulai bangkit kembali dengan meningkatkan kualitas produk dan jasa yang dipasarkan guna untuk menarik calon wisatawan yang ingin membeli dan menggunakan jasa dari pihak agen perjalanan. Tingkat pelayanan pun semakin ditingkatkan oleh agen perjalanan wisata guna untuk meraih kepuasan wisatawan dalam melakukan kegiatan perjalanan. Pelayanan yang dimaksud dalam upaya meningkatkan kepuasan wisatawan ialah pelayanan jasa pemandu wisata. Para pemandu wisata harus paham dan jeli terhadap setiap keinginan dan kebutuhan para wisatawan. Sikap sikap yang harus dimiliki para pemandu wisata ialah sikap ramah, sopan santun, selera humor, cermat, tanggap, sikap bersahabat dengan wisatawan, keterampilan yang profesional, sabar, dan mudah dipercaya, dan kemampuan bahasa asing yang baik. Hal yang paling

penting dimiliki seorang pemandu wisata ialah sikap sopan santun dalam memperlakukan setiap wisatawan (Muhammad, 2017). Pelayanan pemandu wisata yang kurang baik dapat merusak citra perusahaan.

Tujuan utama dari setiap wisatawan yang pergi berlibur adalah untuk mendapatkan kepuasan. Kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan dapat meningkatkan penjualan pada perusahaan dan menimbulkan kegiatan promosi dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Dan para wisatawan juga akan menceritakan pengalaman berlibur di akun sosial media mereka. Maka dari itu, pentingnya bagi usaha biro perjalanan (*travel agent*) memperhatikan setiap kepuasan para wisatawan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan kepada wisatawan terkait dengan pelayanan para pemandu wisata dan memilih para pemandu wisata yang berketransaksi dan bersertifikasi yang sudah memiliki izin legal dan mendapatkan sertifikasi dari Himpunan Pramuwisata Indonesia Arko dalam Widana (2012). Dalam pariwisata di Indonesia sebuah *travel agent* menjadi salah satu industry yang penting karena dapat memberikan informasi dan pelayanan langsung kepada wisatawan dalam menangani perjalanan yang dilakukan oleh wisatawan selama di daerah tujuan wisata. Salah satu *travel agent* yang terbesar di SUMUT yang menangani perjalanan wisata manca negara adalah PT. Pacto Tour Travel and MICE Medan.

PT. Pacto Tour Travel and MICE Medan merupakan salah satu agen perjalanan wisata yang sudah beroperasi sekitar 54 Tahun. PT. Pacto memiliki beberapa cabang yang tersebar di Indonesia dan juga bekerjasama dengan beberapa agen perjalanan wisata yang tersebar di Eropa yaitu agen wisata 333 Travel

yang berlokasi di Jerman, *Asia Voyage* di Prancis, *Disseny Viatges* berlokasi di Belanda. Adapun data yang diperoleh mengenai jumlah wisatawan yang menggunakan jasa PT.Pacto Tour Travel and MICE seperti yang tertera pada tabel berikut:

Tabel 1. Kunjungan Wisatawan pada PT. Pacto Tour Travel and MICE Tahun 2019 -2021

Tahun	Jumlah Wisatawan	Pertumbuhan
2019	1.537	21,0%
2020	457	5,8%
2021	250	2,7%

Sumber: PT. Pacto Tour Travel and MICE, 2022

Pada Tabel 1 menunjukkan bahwa pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan pemandu wisata dan pelayanan PT. Pacto Tour Travel and MICE mengalami penurunan yang signifikan. Pada tahun 2019 jumlah kunjungan wisatawan domestik dan manca Negara sebesar 1.537 wisatawan mengalami kenaikan sebesar 21,0%. Pada tahun 2020 jumlah kunjungan wisatawan sebesar 457 wisatawan dan mengalami penurunan yang drastis sebesar 5,8%. Pada tahun 2021 jumlah kunjungan wisatawan sebear 250 wisatawan mengalami penurunan yang sangat signifikan sebesar 2,7% wisatawan. Menurunnya jumlah wisatawan manca Negara yang di sebabkan oleh beberapa faktor seperti tingkat pelayanan para pemandu wisata dan pelayanan pihak agen perjalanan yang sudah menurun sehingga dapat mempengaruhi penurunan kunjungan wisatawan Domestik dan manca Negara. Disatu sisi salah satu faktor yang ketidakpuasan wisatawan terhadap pelayanan pemandu wisata pada PT. Pacto Tour Travel and MICE yaitu adanya pemutusan kerjasama antara agen perjalanan wisata yang berlokasi di Perancis memustuskan untuk berhenti bekerjasama. Dan faktor lain juga diakibatkan masa pandemi sehingga berkurangnya jumlah wisatawan Domestik dan manca Negara yang berkunjung pada daerah SUMUT.

Berdasarkan hasil uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui penyebab dari menurunnya tingkat kunjungan dan kepuasan wisatawan dengan judul: “**Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Pelayanan Pemandu Wisata Di PT. Pacto Tour Travel And Mice Medan.**”

## B. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme/enterpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/ kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, data dokumentasi, catatan lapangan tidak dituangkan dalam bentuk angka.

Lokasi dan tempat penelitian peneliti beralamat di jalan Surabaya nomor 88 Medan. PT. PACTO TOUR TRAVEL AND MICE Medan. Penelitian menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari 250 populasi diambil 25 responden sebagai sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan memanfaatkan wisatawan yang sedang berlibur di kawasan objek wisata sebanyak 25 wisatawan.

Adapun kriteria khusus dalam menentukan sampel ini adalah :

1. Wisatawan Domestik dan manca Negara yang berkunjung ke Medan (SUMUT)
2. Wisatawan yang mengerti bahasa Inggris bagi Wisatawan manca Negara
3. Wisatawan Domestik dan manca Negara yang bersedia di wawancara

Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti diperoleh melalui teknik komunikasi dengan menyusun beberapa daftar pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian kepada 25 wisatawan yang menggunakan jasa pemandu wisata di agen perjalanan wisata. Data sekunder yang diperoleh peneliti dengan menggunakan literatur yang berkaitan dengan objek penelitian di PT. Pacto Tour Travel and MICE Medan. Penelitian ini dianalisis menggunakan kualitatif deskriptif. Adapun langkah-langkah dalam teknik analisis data dalam penelitian ini adalah Reduksi Data, Penyajian Data dan Kesiimpulan dan Verifikasi

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Penyajian Data (Hasil Penelitian)

Pada bagian ini, peneliti akan memaparkan fokus dari penelitian ini yaitu padakepuasan wisatawan terhadap pelayanan pemandu wisata di PT. Pacto Tour Travel and Mice Medan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Pada penelitian kualitatif peneliti dituntut untuk memaparkan, menjelaskan, menggambarkan dan menggali data berdasarkan data sebagaimana adanya yang terjadi dilapangan melalui wawancara mendalam.

### Deskripsi Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah pengunjung objek SUMUT pad PT. Pacto Tour Travel and Mice Medan karakteristik informan penelitian berdasarkan jenis pekerjaan, umur, dan pendidikan. Untuk lebih

jelas karakteristik informan penelitian dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut.

**Tabel 2.** Deskripsi Informan Penelitian

No	Nama	Pekerjaan	Umur	Pendidikan
1	Muhammad	Karyawan Swasta	34 Tahun	S1
2	Ismawani	Karyawan Swasta	24 Tahun	S1
3	Nawir	Guru	35 Tahun	S 1
4	Novianti	Pelajar	19 Tahun	SMA
5	Ledy	Pelajar	19 Tahun	SMA
6	Ade Awdini	Mahasiswa	21 Tahun	Mahasiswa
7	Adhe	Karyawan Swasta	32 Tahun	S1-S2
8	Michael	Wiraswasta	32 Tahun	SMP
9	Dina	Karyawan Swasta	42 Tahun	SMA/SMK
10	Christian	Wiraswasta	40 Tahun	S1-S2
11	Vita	Wiraswasta	27 Tahun	SMA/SMK
12	Nita	Karyawan Swasta	43 Tahun	SMA/SMK
13	Nur BA	Karyawan Swasta	39 Tahun	S1-S2
14	Tan Fei	Wiraswasta	23 Tahun	S1-S2
15	Dito HP	Karyawan Swasta	31 Tahun	SMA/SMK
16	Harti	PNS	23 Tahun	S2
17	Mamon S	PNS/TNI/Polri	41 Tahun	S1-S2
18	Melisa SF	Pelajar	17 Tahun	Mahasiswa
19	Syarihh	Karyawan Swasta	29 Tahun	S1-S2
20	Abas	Dosen	43 Tahun	S1-S2
21	Amy	Dosen	31 Tahun	S1-S2
22	Hendriks	Karyawan Swasta	27 Tahun	SMA/SMK
23	Jhon Adam	Karyawan Swasta	36 Tahun	SMA/SMK
24	Isa	Petani/Peternak	47 Tahun	SMA/SMK
25	Nickey	Karyawan Swasta	25 Tahun	SMA/SMK

Sumber: Diolah oleh penulis, 2022

Berdasarkan Tabel 2. menunjukkan bahwa dalam penelitian ini terdapat 25 informan yaitu pengunjung objek wisata pantai galesong. karakteristik informan berdasarkan pekerjaan pengunjung mulai dari karyawan swasta, guru, dosen dan karyawan swasta dll. Informan berdasarkan umur mulai dari umur 17-47 tahun. Informan berdasarkan pendidikan dari jenjang pendidikan SMA sampai S2

### Deskripsi Hasil Penelitian

Data dari hasil penelitian ini didapatkan melalui wawancara mendalam yang dilakukan peneliti dalam kurun waktu bulan Juni sampai bulan Jagustus 2019, dimana seluruh informan yang melakukan wawancara adalah pengunjung wisata.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap informan pengunjung yang menikmati produk jasa dari PT. Pacto Tour Travel and Mice Medan. Wawancara tentang bagaimana bentuk arahan yang ditampilkan tentang bukti nyata (*Tangibles*) terhadap kepuasan wisatawan dalam pelayanan pemandu wisata di PT. Pacto Tour Travel and MICE Medan:

“Sumatera Utara memiliki alam yang bagus dan banyak objek wisata yang menarik untuk ditelusuri bahkan para pemandu wisata berpenampilan menarik selama perjalanan dan rapi, tetapi pemandu

wisata kurang wangi untuk dicium. Terkait untuk fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang saya inginkan hanya saja yang tidak sesuai dengan ekspektasi saya. kebersihan akan WC umum yang menjadi tempat pemberhentian sejenak kurang bersih. Maka dari itu, pemandu wisata harus mengerti akan kebutuhan setiap wisatawan, dan peka akan setiap apa yang diinginkan wisatawan. Di perjalanan saya selalu me-ngeluh terkait dengan jarak tempuh dari satu objek ke objek lain dan memakan waktu yang cukup lama dengan kondisi jalan yang tidak baik, dan salah satu kelebihan pemandu wisata pandai memberikan lelucon dan bercerita lucu agar saya tidak merasa bosan” (wawancara pada hari minggu, 14 Agustus 2022).

Kemudian peneliti menggali aspek Reliability dalam pelayanan pemandu wisata selama perjalanan berlangsung berdasarkan standard operational prose-dure seorang pemandu wisata: “Standard Operational Procedure seorang pemandu wisata memiliki etika yang baik kepada wisatawan. Tidak merekam kejadian atau peristiwa selama perjalanan di jam bekerja. Pemandu wisata saya selama perjalanan sudah bekerja dengan baik, beliau merekam kejadian di jam jam senggang seperti contoh di jam makan. Para pemandu wisata selalu memberikan perhatian kepada para wisatawan

selama dalam perjalanan dengan memperhatikan kondisi fisik wisatawan. Sementara itu, yang dilakukan pemandu wisata dalam memberikan pelayanan yang handal dan sigap kepada wisatawan ialah seperti halnya pemandu wisata membawakan barang bawaan wisatawan jika wisatawan mengalami kesusahan dalam mendaki atau mengitari hutan” (wawancara pada hari minggu, 14 Agustus 2022).

Selanjutnya peneliti menggali aspek *Responsi-veness* terhadap pelayanan pemandu wisata yang mempengaruhi kepuasan wistawan berdasarkan penyampaian informasi objek wisata yang dikunjungi:

“Respon pemandu wisata dalam menyampaikan informasi tentang objek wisata yang dikunjungi sudah merasa puas, karena informasi yang diberikan sudah jelas dan seuai dengan apa yang diinginkan. Ssetiap perjalanan saya selalu mangeluh terkait dengan jarak tempuh dari satu objek ke objek lain memakan waktu yang cukup lama dengan kondisi jalan yang tidak baik, dan pemandu wisata memberikan lelucon dan bercerita lucu agar saya tidak merasa bosan” (wawancara pada hari minggu, 14 Agustus 2022).

Selanjutnya peneliti menggali aspek *Assurance* yang diberikan pihak PT. Pacto Travel yang terkait dengan kepuasan wisatawan berdasarkan pemberian asuransi perjalanan jika terjadi hal yang tidak diinginkan selama perjalanan:

“Paket wisata yang dipesan dari agen perjalanan wisata sudah termasuk asuransi perjalanan hal itu dapat dibuktikan dari paket wisata yang dijual didalamnya sudah termasuk asurasi perjalanan.dan tentu saja pemandu wisata memberikan kenyamanan kepada saya selama perjalanan dapat dilihat pada saat kami sedang berada di satu objek wisata para masyarakat antusias menarik tangan saya untuk membeli suatu barang jualannya, tetapi pemandu wisata memberitahu ibu tersebut agar tidak menyentuh fisik jika menawarkan barang jualan kepada wisatawan” (wawancara pada hari minggu, 14 Agustus 2022).

Selanjutnya peneliti menggali aspek *Emphaty* yang diberikan oleh pemandu wisata kepada wisatawan terhadap kepuasan wisatawan berdasarkan pemandu wisata menjawab pertanyaan anda dengan expesi yang senyum dan bersahabat:

“Pemandu wisata selalu tersenyum meskipun dalam keadaan lelah, beliau senantiasa memberikan hiburan kepada wisatawan untuk mencairkan suasana”(wawancara pada hari minggu, 14 Agustus 2022).

Dan yang terakhir peneliti mencoba menggali bagaimana kepuasan wisatawan terhadap pelayanan pemandu wisata di PT. Pacto Tour Travel and MICE Medan berdasarkan informasi kepada orang lain untuk menggunakan jasa PT. Pacto Tour Travel and MICE sebagai agen perjalanan wisata :

“Dengan cara memposting setiap kegiatan yang dilaksanakan dan memberi caption nama perusahaan.Saran kepada agen perjalanan yaitu tetap mempertahankan harga dan kualitas agar para wisatawan tidak beralih ke agen perjalanan lainnya. Iya tentu saja, saya tertarik akan paket wisata rafting yang dijual di PT. Pacto Tour dan kemungkinan besar saya akan datang kembali. Pelayanan pemandu wisata sudah cukup baik akan tetapi perlu ditingkatkan kembali terutama tentang ketepatan waktu seorang pemandu wisata dalam hal mengatur waktu.Ya tentu saja, karena saya suka cara pemandu wisata dalam membawa saya selama perjalanan. Dan saya sudah meminta nomor telfon pemandu wisata agar membawa saya kembali melakukan perjalanan. Ya sudah sesuai dengan apa yang saya ekspektasikan karena saya benar benar begitu takjub dengan keindahan di Sumatera Utara. Dan pemandu wisata juga begitu handal dan memiliki wawasan yang luas” (wawancara pada hari minggu, 14 Agustus 2022).

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian diatas merupakan proses penelitian lapangan yang telah dilakukan peneliti dengan pemenuhan persyaratan administrasi penelitian. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan teknik analisis dengan menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi tentang bagaimana kepuasan pengunjung dalam menggunakan jasa PT. Pacto Tour Travel and MICE sebagai agen perjalanan wisata.

Jenis pelayanan yang diberikan PT. Pacto Tour Travel and MICE Pada penelitian ini yaitu bukti nyata (*tangibles*), *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *emphaty*, dan kepuasan yang dirasakan sangat nyaman oleh para wisatawan dalam menggunakan jasa pelayanan PT. Pacto Tour Travel and MICE Medan.

Hasil penelitian dari fakta lapangan menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan dalam menggunakan jasa oleh PT. Pacto Tour Travel and MICE adalah kualitas yang dirasakan oleh para wisatawan sangat nyaman, menyenangkan dan seru. Kenyamanan yang cukup baik karena para pemandu wisatawan dapat memberikan respon positif bagi para turis yang datang ke SUMUT baik lokal dan mancegara dan juga keramahan para pemandu wisata yang cukup ramah. Hal demikian mendukung pendapat Kotler dalam Yessy Wirajaya, (2016) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa yang diterima dan yang diharapkan).

## D. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian ialah, Jenis pelayanan yang diberikan PT. Pacto Tour Travel and MICE Pada penelitian ini yaitu bukti nyata (*Tangibles*), *Reliability*, *Assurance*,

*Responsiveness, Emphaty*, dan kepuasan yang 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 mancegara dan juga keramahan para pemandu wisata yang cukup ramah.

Peneliti menyarankan kepada para pengelola perjalanan wisata (*agent travel*) diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan kepada wisatawan agar dapat meningkatkan kepuasan para konsumen (wisatawan) dan diharapkan kepada wisatawan telah menikmati produk jasa pelayanan wisata PT. Pacto Tour Travel and MICE Medan, agar dapat berperan sebagai pelaksana program promosi pada perusahaan dalam bentuk penyebaran informasi dari mulut ke mulut dan bahkan media sosial.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahror, Ubaidillah Al dan Hendri Soekotjo. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Milkmo*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, 6(3). 2641-0593.
- Al Rasyid Harun. 2017. *Pengaruh Kualitas dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek*. Jurnal Ecodemica, 1(2): 2355-0295.
- Ferdyanto, Fure, Joyce, Lapian dan Rita, Taroreh., 2018., *Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen J.CO Manado*, Jurnal EMBA, 3(1)
- Hermawan, H. (2017). *Pengaruh Daya Tarik Wisata, Keselamatan, Dan Sarana Wisata Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan: Studi Community Based Tourism Di Gunung Api Purba Nglangeran*. Wahana Informasi Pariwisata: Media Wisata, 15(1).
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Dua Belas. Jilid Kedua. PT Indeks. Jakarta. -----2017. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Sepuluh. Jilid Ketiga. PT Indeks. Jakarta.
- Laksana, Fajar. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*. CV Pustaka Setia. Bandung.
- Purwaningsih, Ratih Melatiswi. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Candi Prambanan*. Jurnal Nasional Pariwisata. 5(3)
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sumarni, Murti. 2018. *Manajemen Pelayanan*. Edisi Satu. Liberty Yohyakarta. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Windasuri, Susanti, dan Business Growth Team. 2017. *Excellence Service*. ed. Sembodo Edy. Percetakan PT Gramedia. Jakarta.
- Yoeti, O. A. (2013). *Pemasaran Pariwisata Terpadu*. Penerbit Angkasa. Bandung.