

**PENGARUH LAYANAN PRAMUWISATA LOKAL TERHADAP LOYALITAS
WISATAWAN DI DESA WISATA BONJERUK LOMBOK TENGAH**

Oleh

Zainul Latif¹, I.A.Y.S.D Utami Pidada², Supardi³

^{1,2,3}Politeknik Pariwisata Lombok, Indonesia

Email: ¹zainullatif48@gmail.com, ²dayu.utami@ppl.ac.id, ³supardi@ppl.ac.id

Abstract

The role of a tour guide in the tourism sector is the main component that influences the success of a travel service. Tour guides are known as professional people who have extensive knowledge about a tourist spot, are able to provide in-depth information to tourists, and have skills in organizing and arranging tourist trips to ensure a satisfying experience for visitors. This research aims to determine the influence of the quality of local tour guide services on tourist loyalty in coming back to the Bonjeruk tourist village. This research method is descriptive quantitative with data collection techniques, namely questionnaires, documentation and literature study. The sampling technique used purposive sampling by distributing questionnaires to 100 respondents. This research uses four excellent service quality variables as independent variables, including friendliness, comfort, speed and accuracy in service and the dependent variable, namely tourist loyalty. The research results obtained showed that there was a simultaneous influence of excellent service quality on tourist loyalty by 53.7% and the remaining 46.3% was influenced by variables not examined in this research, and there was a relationship between excellent service quality and tourist loyalty.

Keywords: Excellent Service Quality, Influence, Loyalty of Tourists, Local Tour Guides

PENDAHULUAN

Sektor yang memiliki potensi untuk menaikkan perekonomian suatu bangsa terutama di era milenial saat ini adalah pariwisata. Di Indonesia, konsep pariwisata dapat diperoleh melalui ketentuan yang diatur oleh Pemerintah, seperti yang tercantum dalam undang-undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan pada ayat ke-4 menjelaskan kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Pengusaha.

Pariwisata sekarang menjadi sebuah kebutuhan bagi seluruh manusia untuk menghilangkan rasa lelah saat berkerja di kotanya. Berwisata juga tidak harus pergi keluar negeri tapi juga bisa dilakukan di daerah sendiri.

Salah satu kegiatan pariwisata yang dapat dilakukan di daerah sendiri adalah mengunjungi desa wisata. Desa Wisata merupakan area di pedesaan yang menggambarkan suasana asli "desa" melalui elemen-elemen seperti tata ruang, desain bangunan, dan kehidupan sosial-budaya masyarakatnya yang dijadikan tempat berwisata. Selain itu, desa ini dapat menyediakan berbagai fasilitas yang diperlukan oleh wisatawan seperti tempat menginap, kuliner, oleh-oleh, dan atraksi wisata.

Dalam mengunjungi desa wisata, pengunjung akan dibimbing untuk mengenal serta memahami budaya dan kearifan lokal di desa wisata yang mereka kunjungi oleh seorang pramuwisata lokal. Seorang pramuwisata lokal adalah pemandu yang ahli dalam memandu para wisatawan melalui destinasi wisata tertentu, memberikan informasi mendalam tentang tempat tersebut serta cerita-cerita lokal yang

memperkaya pengalaman wisata mereka. “Pramuwisata merupakan orang yang memberikan informasi kepada wisatawan dan memiliki peran cukup besar” (McDonnell, 2001). Seorang pramuwisata dimata wisatawan adalah representasi dari suatu tempat yang mereka kunjungi dan akan terus menerus melakukan komunikasi dari pertama bertemu untuk mendapatkan informasi. Menurut Simpala, (2010) “Dalam industri pariwisata pramuwisata memiliki peran yang penting dan juga sering disebut sebagai orang yang menjadi duta bangsa untuk tamunya atau *A country's ambassador to the visitor*” (Purwaningsih, 2013).

Salah satu destinasi wisata di Lombok yang menyediakan jasa pramuwisata lokal adalah desa wisata Bonjeruk. Seperti yang diketahui desa wisata Bonjeruk adalah desa wisata yang di resmikan oleh pemerintah dari 99 desa wisata pada tahun 2019 (Permadi et al., 2020). Sejak diangkat menjadi desa wisata, Bonjeruk terus melakukan perbaikan fasilitas sekaligus memanfaatkan sumber daya manusia yang ada. Desa wisata Bonjeruk menawarkan pengalaman bersepeda mengelilingi kampung, memungkinkan para wisatawan untuk menikmati panorama sawah, kebun, serta bangunan-bangunan bersejarah. Perkembangan desa wisata Bonjeruk mengalami peningkatan kunjungan tamu dari tahun 2022-2023 sesuai dengan data arsip yang di dapatkan sebagai berikut:

Tabel 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Bonjeruk pada tahun 2022-2023

Tahun	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Nusantara	Total
Tahun 2022			
a. Tour	431	179	610
b. Kuliner	63.000		63.000
Grand Total			63.610
Tahun 2023			
a. Tour	346	69	415
b. Kuliner	67.450		67.450
Grand Total			67.865

Sumber: Arsip kunjungan desa wisata Bonjeruk 2024

Meningkatnya angka kunjungan wisatawan tersebut membuat desa wisata Bonjeruk terus melakukan peningkatan pada bagian sumber daya manusia (SDM). Maka dari itu di butuhkanlah seorang pramuwisata lokal yang dapat menjelaskan informasi tersebut kepada wisatawan saat berada di desa wisata Bonjeruk. Dengan adanya pramuwisata lokal informasi terkait desa wisata Bonjeruk dapat tersampaikan dengan baik yang dapat memberikan rasa puas terhadap pelayanan yang ada di desa tersebut. Menurut Putri Sekti Ari & Hanum (2021) dalam Nasution menyebutkan bahwa “Upaya pelayanan yang berkualitas adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sekaligus menjaga konsistensi dalam penyampaian agar sejalan dengan harapan pelanggan.” (Nasution, 2004: 47). Hal ini akan berdampak baik kepada desa wisata apabila wisatawan merasa puas dengan layanan yang di berikan maka ada kemungkinan wisatawan akan datang kembali atau sering juga disebut *repeating guest*, sehingga mengakibatkan loyalitas kunjungan wisatawan ke desa wisata Bonjeruk meningkat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh layanan pramuwisata lokal terhadap loyalitas wisatawan di desa wisata Bonjeruk Lombok Tengah. Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat berbuga secara akademis dan praktis, manfaat secara akademis adalah dapat di jadikan sebagai referensi bagi pembacanya terkait dengan pengaruh layanan pramuwisata lokal terhadap loyalitas wisatawan. Secara praktis penelitian ini berguna sebagai acuan dan bahan evaluasi bagi pramuwisata lokal khususnya yang ada di desa wisata Bonjeruk dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada wisatawan untuk dapat meningkatkan jumlah kunjungan, peningkatan pendapatan di desa tersebut.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Menurut Sugiyono, (2018), pendekatan kuantitatif merupakan alternatif riset yang didasarkan pada gagasan realistis dan logis. Metode ini biasanya untuk penelitian pada sampel dan populasi, di mana data dikumpulkan dengan instrumen penelitian. Jumlah sampel dan populasi berdasarkan penghitungan dengan rumus slovin yang di gunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan spesifikasi yaitu wisatawan yang pernah berkunjung dan menggunakan jasa pramuwisata lokal di desa wisata Bonjeruk.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner, studi dokumentasi dan studi literatur. Pendekatan ini digunakan peneliti karena memungkinkan untuk mengumpulkan data secara terstruktur dan menganalisis keterkaitan antara variabel yang diteliti dengan menggunakan teknik statistik. Penelitian ini menggunakan variabel dependen dan independen yang peneliti ambil dari pelayanan prima (*excellent service*) untuk menentukan kriteria penelitian serta membuat pertanyaan kuesioner yang terkait dengan keramahan (X1), Kenyamanan (X2), kecepatan (X3), dan ketepatan (X4), (Marzuki et al., 2020). Sedangkan variabel dependen adalah variabel (Y) loyalitas wisatawan yang berkunjung ke desa wisata Bonjeruk. Sedangkan skala pengukuran menggunakan skala Likert yang terbagi dari nilai terendah yaitu satu (1) dan lima (5) sebagai nilai tertinggi. Teknik uji data dalam penelitian ini antara lain : uji validitas untuk menguji tingkat kevalidan instrumen data, uji realibilitas untuk menguji ketetapan dan kekonsistenan data yang di peroleh, dan terakhir adalah uji regresi linier berganda yaitu dengan rumus:

$$Y = a + b1.X1 + b2.X2 + b3.X3 + b4.X4 + e$$

Keterangan:

Y = Loyalitas Wisatawan

a = Konstanta

b1, b2, b3, b4 = Koefisien regresi variabel bebas

X1 = Variabel independen (Kecepatan)

X2 = Variabel independen (Ketepatan)

X3 = Variabel independen (Keramahan)

X4 = Variabel independen (Kenyamanan)

e = error

HASIL DAN ANALISIS

1. Demografis responden

Tabel 2. identitas responden berdasarkan jenis kelamin

		Responden	Persentase (%)
Valid	Laki-laki	50	50%
	Perempuan	50	50%
	Total	100	100%

Sumber: Data olahan peneliti 2024

Berdasarkan pada tabel 2 di atas menunjukkan bahwa jumlah responden sama banyak yaitu responden laki-laki sebanyak 50 responden (50%) dan perempuan 50 responden (50%). Maka dapat di simpulkan bahwa pada penelitian ini jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yaitu sama jumlahnya,

Tabel 3. identitas responden berdasarkan usia

		Responden	Persentase (%)
Valid	>18	4	4%
	19-25	54	54%
	26-32	30	30%
	33-39	12	12%
	Total	100	100%

Sumber: Data olahan peneliti 2024

Dari data karakteristik responden berdasarkan usia pada tabel 3 di atas, maka responden dengan kategori <18 tahun sebanyak 4responden (4%), umur 19-25tahun sebanyak 54 responden (54%), umur 26-32 tahun sebanyak 30 responden (30%), dan umur 33-39 tahun sebanyak 12 responden (12%). Maka dapat di simpulkan bahwa sebagian besar responden berusia 19-25 tahun.

Tabel 4 identitas responden berdasarkan asal

		Responden	Persentase (%)
Valid	Lombok Tengah	42	42%
	Lombok Barat	16	16%
	Lombok Timur	16	16%
	Holland	8	8%
	Bali	14	14%

	Germany	4	4%
	Total	100	100%

Sumber: Data olahan peneliti 2024

Dari data pada tabel 4 (asal) di atas, responden yang berasal dari Lombok Tengah sebanyak 42 responden (42%), dari Lombok Barat sebanyak 16 responden (16%), dari Lombok Timur sebanyak 16 responden (16%), dari Holland (Belanda) sebanyak 8 responden (8%), dari Bali sebanyak 14 responden (14%), dari Germany sebanyak 4 responden (4%). Maka dapat di simpulkan berdasarkan kategori asal responden terbanyak berasal dari Lombok Tengah.

Tabel 5 identitas responden berdasarkan pekerjaan

		Frequency	Percent
Valid	PNS	12	12%
	Wirausaha	14	14%
	Pelajar/mahasiswa	48	48%
	Ibu Rumah Tangga	4	4%
	Honorir	6	6%
	Staff Hotel	4	4%
	Traveler	12	12%
	Total	100	100%

Sumber: Data olahan peneliti 2024

Berdasarkan data pada tabel 5 kategori pekerjaan, jumlah responden dari PNS sebanyak 12 responden (12%), wirausahawan sebesar 14 responden (14%), pelajar/mahasiswa sebesar 48 responden (48%), ibu rumah tangga sebesar 4 responden (4%), Honorir sebesar 6 responden (6%), staff hotel sebesar 4 responden (4%), traveler sebesar 12 responden (12%). Maka berdasarkan uraian di atas sebagian besar responden berasal dari pelajar/mahasiswa.

2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas adalah prosedur untuk menilai valid atau tidak instrumen dalam kuesioner tersebut dapat mengukur variabel yang dimaksud dengan tepat. Data yang di peroleh oleh peneliti di olah menggunakan aplikasi SPSS (Statistical Product and Service Solution) untuk menguji ke validan dan reliabel data. Pada penelitian ini menggunakan r tabel sebesar 5% (0.05) sesuai dengan korelasi product moment person. Hasil olahan data menggunakan aplikasi SPSS dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 6 Hasil Uji Validitas

Corelations			
Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
P1	0,611	0,195	Valid
P2	0,687	0,195	Valid
P3	0,685	0,195	Valid
P4	0,785	0,195	Valid
P5	0,739	0,195	Valid
P6	0,581	0,195	Valid
P7	0,756	0,195	Valid
P8	0,767	0,195	Valid
P9	0,682	0,195	Valid
P10	0,764	0,195	Valid
P11	0,753	0,195	Valid
P12	0,553	0,195	Valid
P13	0,542	0,195	Valid
P14	0,638	0,195	Valid
P15	0,644	0,195	Valid

Sumber: Data olahan kuesioner peneliti 2024

Berdasarkan tabel 8 di atas menunjukkan bahwa setiap indikator nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,195) sehingga data dinyatakan valid. Kemudian pada uji reliabilitas dasar pengambilan keputusannya adalah apabila nilai cronbach alpha lebih besar dari nilai acuan atau nilai kritis yaitu 0.60 maka data dinyatakan reliabel. Berikut adalah hasil olahan data menggunakan aplikasi SPSS:

Tabel 7 Uji Reliabilitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P01	55.9200	45.973	.545	.914
P02	55.9000	45.586	.635	.911
P03	55.9800	44.989	.626	.911
P04	56.0200	43.535	.738	.907
P05	55.9000	44.293	.687	.909
P06	55.7200	46.022	.509	.915
P07	56.0000	43.919	.705	.909
P08	55.9200	44.438	.723	.908
P09	55.7600	45.194	.625	.911
P10	55.8400	44.378	.718	.908
P11	55.8800	43.743	.700	.909
P12	55.6600	46.287	.477	.916
P13	55.6600	46.772	.471	.916
P14	55.6200	46.177	.582	.913
P15	55.4200	45.822	.585	.913

Sumber: Data Olahan SPSS 2024

Berdasarkan hasil olahan data pada tabel 9 uji reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS di atas bahwa nilai cronbach alpha rata rata berada pada nilai 0.910 dari masing masing indikator yang artinya lebih besar dari nilai acuan yaitu 0.60. Maka data dinyatakan reliabel.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.
1 (Constant)	5.745	1.165		4.930	<.001
Keramahan (X1)	.048	.120	.048	.402	.689
Kenyamanan (X2)	.199	.120	.217	1.660	.100
Kecepatan (X3)	.096	.134	.101	.716	.476
Ketepatan (X4)	.244	.107	.268	2.286	.024

a. Dependent Variable: Loyalitas Wisatawan (Y)
Sumber: Data Olahan SPSS 2024

Berdasarkan tabel di atas maka di dapatkan hasil data yang diperoleh adalah:

$$Y = 5.745 + 0.048.X1 + 0.199.X2 + 0.096.X3 + 0.244.X4$$

- 1 konstanta sebesar 5.745 hal ini menunjukkan bahwa apabila X1, X2, X3 dan X4 bernilai sebesar 0, maka nilai Y tetap sebesar 5.745
- 2 Berdasarkan Variabel X1 Keramahan hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa variabel X1 memiliki koefisien regresi positif dengan nilai $b = 0.048$. artinya apabila terjadi kenaikan sebesar 1 poin / 1% maka akan terjadi pula peningkatan terhadap variabel Y sebesar 0.045 (4,5%).
- 3 Berdasarkan Variabel X2 Keramahan hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa variabel X2 memiliki koefisien regresi positif dengan nilai $b = 0.199$. artinya apabila terjadi kenaikan nilai X2 sebesar 1 poin / 1% maka akan terjadi pula peningkatan terhadap variabel Y sebesar 0.199 (19,9%).
- 4 Berdasarkan Variabel X3 Keramahan hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa variabel X3 memiliki koefisien regresi positif dengan nilai $b = 0.096$ artinya apabila terjadi kenaikan sebesar 1 poin / 1% maka akan terjadi pula peningkatan terhadap variabel Y sebesar 0.096 (9,6%).

- 5 Berdasarkan Variabel X4 Keramahan hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa variabel X4 memiliki koefisien regresi positif dengan nilai $b = 0.244$. artinya apabila terjadi kenaikan sebesar 1 poin / 1% maka akan terjadi pula peningkatan terhadap variabel Y sebesar 0.244 (24,4%).

Maka dapat di simpulkan bahwa keramahan, kenyamanan, kecepatan dan ketepatan berpengaruh terhadap Loyalitas wisatawan.

4. Uji F (simultan)

Tabel 9 Uji F

Model	ANOVA ^a				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	84.625	4	21.156	9.645	<.001 ^b
Residual	208.375	95	2.193		
Total	293.000	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Wisatawan (Y)
b. Predictors: (Constant), Ketepatan (X4), Kenyamanan (X2), Keramahan (X1), Kecepatan (X3)
Sumber: Data Olahan SPSS 2024

Berdasarkan hasil analisis tabel di atas didapatkan nilai f hitung (9.645) > f tabel (2.700) dan nilai sig. (0.000) < 0.05 maka di simpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel X1, X2, X3 dan X4 secara simultan terhadap Y sehingga H4 diterima yaitu sebesar 0.537 atau sebesar 53,7% dan sisanya 46,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. Uji T (Persial)

Tabel 10 Uji T

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.
1 (Constant)	5.745	1.165		4.930	<.001
Keramahan (X1)	.048	.120	.048	.402	.689
Kenyamanan (X2)	.199	.120	.217	1.660	.100
Kecepatan (X3)	.096	.134	.101	.716	.476
Ketepatan (X4)	.244	.107	.268	2.286	.024

a. Dependent Variable: Loyalitas Wisatawan (Y)
Sumber: Data Olahan SPSS 2024

1. Berdasarkan hasil analisis dari tabel di atas, diperoleh nilai t hitung (0.402) < t tabel (1.985) dan sig. (0.689) > 0.05 maka di simpulkan keramahan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas wisatawan di Bonjeruk. H1 ditolak.
2. Berdasarkan hasil analisis dari tabel di atas, diperoleh nilai t hitung (0.1660) < t tabel (1.985) dan sig. (0.100) > 0.05 maka di simpulkan kenyamanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas wisatawan di Bonjeruk. H2 ditolak.
3. Berdasarkan hasil analisis dari tabel di atas, diperoleh nilai t hitung (0.716) < t tabel (1.985) dan sig. (0.476) > 0.05 maka di simpulkan kecepatan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas wisatawan di Bonjeruk. H3 ditolak.
4. Berdasarkan hasil analisis dari tabel di atas, diperoleh nilai t hitung (0.2286) > t tabel (1.985) dan sig. (0.024) < 0.05 maka di simpulkan ketepatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas wisatawan di Bonjeruk. H4 diterima.

Analisis Korelasi Berganda

Tabel 11 Analisis Korelasi Berganda

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	R Square Change	F Change	df 1	Sig. Change
1	.537 ^a	.289	.259	1.481	.289	9.645	4	9	<.001

a. Predictors: (Constant), Ketepatan (X4), Kenyamanan (X2), Keramahan (X1), Kecepatan (X3)

Sumber: Data Olahan SPSS 2024

Berdasarkan analisis output di atas diketahui nilai $\text{sig. } f$ change sebesar $0.001 < 0.05$, maka dapat di simpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara simultan berhubungan atau berkorelasi dengan variabel loyalitas wisatawan dengan tingkat nilai korelasi (R) yaitu 0.537 yang artinya memiliki hubungan korelasi sedang.

Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kepada 100 responden didapatkan hasil bahwa, pada uji validitas dan uji reliabilitas data dinyatakan valid dan reliabel. Karena nilai setiap indikator pada uji validitas nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel (0.195) dan pada uji reliabilitas dinyatakan reliabel karena nilai masing masing cronbach alpha lebih besar dari 0.60 . Pada analisis uji regresi linier berganda dengan melakukan uji F terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4) secara simultan atau bersama-sama dengan variabel loyalitas wisatawan (Y) karena nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($9.645 > F$ tabel 2.700) dengan pengaruh yaitu sebesar $53,7\%$ dan sisanya $46,3\%$ dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini. Sedangkan pada Uji T tidak terdapat pengaruh secara parsial untuk variabel X_1 , X_2 , dan X_3 karena masing masing nilai T hitung dari variabel tersebut lebih kecil dari t table. Kemudian untuk X_4 terdapat pengaruh secara parsial terhadap loyalitas wisatawan dikarenakan nilai T hitung lebih besar dari t table ($2.286 > 1.985$). terakhir pada uji analisis korelasi berganda ada korelasi atau hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas wisatawan yaitu sebesar $0,537$ atau $53,7\%$ yang menyatakan keduanya memiliki hubungan tingkat korelasi sedang.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan analisis rumusan masalah dan hipotesis dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas wisatawan dengan Tingkat korelasi sebesar $53,7\%$ atau 0.537 . Ada pengaruh positif dan tidak signifikan variabel keramahan terhadap loyalitas wisatawan di desa wisata Bonjeruk Lombok Tengah sehingga hipotesis pertama ditolak. Ada pengaruh positif dan tidak signifikan variabel kenyamanan terhadap loyalitas wisatawan di desa wisata Bonjeruk Lombok Tengah sehingga

hipotesis kedua ditolak. Ada pengaruh positif dan tidak signifikan variabel kecepatan terhadap loyalitas wisatawan di desa wisata Bonjeruk Lombok Tengah sehingga hipotesis ketiga ditolak. Ada pengaruh positif dan signifikan variabel ketepatan terhadap loyalitas wisatawan di desa wisata Bonjeruk Lombok Tengah sehingga hipotesis keempat diterima.

Variabel ketepatan pelayanan menjadi variabel paling berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan di desa wisata Bonjeruk, Lombok Tengah, sehingga hipotesis keempat diterima

<https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>

- [6] Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata (4).
- [7] Sugiyono. (2018). Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Marzuki, M., Wahab, Z., Widiyanti, M., & Sihab, M. S. (2020). The Effect of Relationship Marketing and Service Quality Towards Customer Loyalty of PT Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan. *Jurnal Manajemen Bisnis*. <https://doi.org/10.18196/mb.11296>
- [2] McDonnell, I. (2001). The Role of the Tour Guide in Transferring Cultural Understanding. *School of Leisure, Sport and Tourism*, 3, 1836–9979.
- [3] Permadi, L. A., Oktariyani, G. S., Negara, I. K., & Manan, S. S. A. (2020). Peningkatan Kinerja Organisasi Kelompok Sadar Wisata di Desa Bonjeruk, Kecamatan Jonggat, Kabupaten Lombok Tengah. *Jurnal PEPADU*. <https://doi.org/10.29303/jurnalpepadu.v1i1.78>
- [4] Purwaningsih, R. M. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Candi Prambanan Tinjauan Khusus pada Kemampuan Berbahasa Verbal. *Jurnal Nasional Pariwisata*, 5(3), 146–153. https://jurnal.ugm.ac.id/tourism_pariwisata/article/view/6688/5251
- [5] Putri Sekti Ari, D., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djpp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit*, 15(01), 104–111.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN