

ABSTRAK

Skripsi dengan Judul Pengaruh Kualitas Layanan Pramuwisata Terhadap Kepuasan wisatawan dalam Surabaya Walking Tour melalui Analisis Servqual Dan IPA ditulis oleh Nur Kholifah, NIM.12640203048, Program Studi Pariwisata Sayriah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, dengan pembimbing Badara Shofi Dana, S.E., M.Si

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan, Pramuwisata, Surabaya Walking Tour, SERVQUAL, IPA

Penelitian ini dilatar belakangi oleh meningkatnya popularitas wisata berbasis pengalaman, khususnya kegiatan *walking tour* yang menawarkan interaksi langsung antara wisatawan dan pramuwisata dalam mengeksplorasi nilai sejarah dan budaya lokal. Surabaya *Walking Tour* merupakan salah satu program wisata kota yang banyak diminati, namun masih ditemukan adanya ketidaksesuaian antara harapan wisatawan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini menuntut evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan pramuwisata sebagai kunci utama dalam membentuk kepuasan dan kesan wisatawan selama mengikuti kegiatan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pramuwisata terhadap kepuasan wisatawan pada kegiatan Surabaya *Walking Tour* dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL yang mencakup lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta mengidentifikasi prioritas peningkatan layanan melalui metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 wisatawan yang telah mengikuti kegiatan *walking tour*. Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, analisis gap SERVQUAL, dan IPA untuk memetakan tingkat kepuasan dan kepentingan setiap atribut pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelayanan yang diberikan tergolong baik, terdapat gap negatif pada seluruh dimensi SERVQUAL, yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang dirasakan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan wisatawan, terutama pada dimensi *reliability* dan *responsiveness* yang memiliki kesenjangan tertinggi. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut-atribut pada kedua dimensi tersebut masuk ke dalam Kuadran I, yang berarti menjadi prioritas utama untuk perbaikan.

ABSTRACT

This thesis, entitled “The Influence of Tour Guide Service Quality on Tourist Satisfaction in the Surabaya Walking Tour through SERVQUAL and IPA Analysis,” was written by Nur Kholifah, NIM. 12640203048, Tourism Syariah Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, State Islamic University of Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, under the supervision of Badara Shofi Dana.S.E., M.Si

Keywords: Service Quality, Tourist Satisfaction, Tour Guide, Surabaya Walking Tour, SERVQUAL, IPA

This study is motivated by the growing popularity of experiential tourism, particularly walking tours that offer direct interaction between tourists and tour guides in exploring historical and cultural values of local destinations. Surabaya Walking Tour has become one of the most popular urban tourism programs. However, there is still a noticeable discrepancy between tourist expectations and the actual quality of services provided. This situation calls for a comprehensive evaluation of the service quality of tour guides, which plays a key role in shaping tourist satisfaction and impressions during the tour.

The aim of this study is to analyze the influence of tour guide service quality on tourist satisfaction in the Surabaya Walking Tour using the SERVQUAL approach, which comprises five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. In addition, this study seeks to identify priority areas for service improvement through the Importance Performance Analysis (IPA) method.

A descriptive quantitative method was used, and data were collected through questionnaires distributed to 100 tourists who had participated in the walking tour. The data were analyzed using validity tests, reliability tests, SERVQUAL gap analysis, and IPA to map the importance and performance levels of each service attribute.

The findings indicate that although the services provided were generally considered good, negative gaps were found across all SERVQUAL dimensions. This suggests that the services received did not fully meet tourist expectations, particularly in the dimensions of reliability and responsiveness, which showed the highest gaps. Based on the Importance Performance Analysis (IPA), several service attributes in these two dimensions fall into Quadrant I, indicating that they should be prioritized for immediate improvement.