

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Walking tour adalah jenis wisata yang dilakukan dengan berjalan kaki untuk menjelajahi suatu kawasan atau kota, memberikan pengalaman yang lebih mendalam dan interaktif bagi peserta. *Walking tour* dipandu oleh pemandu wisata yang berpengalaman yang menjelaskan sejarah, budaya, dan arsitektur lokasi yang dikunjungi. Wisata berjalan kaki memberikan para peserta dan wisatawan kesempatan untuk merasakan pengalaman autentik dari rute yang ditawarkan pada destinasi tersebut.³

Walking tour dapat dimanfaatkan untuk strategi pengembangan wisata perkotaan, memberikan pengalaman yang lebih mendalam bagi wisatawan. *Walking tour* mendorong interaksi sosial antara wisatawan dan penduduk lokal, yang memperkaya pengalaman wisatawan serta meningkatkan pemahaman budaya. Selain itu, kegiatan ini juga memberikan manfaat kesehatan melalui aktivitas fisik yang meningkatkan kebugaran tubuh, serta meningkatkan kesadaran lingkungan, karena wisatawan lebih dapat menghargai area sekitar dan memahami pentingnya pelestarian kawasan urban.⁴

³ Musthofa, Budiman Mahmud. Wisata Jalan Kaki sebagai Alternatif Aktivitas Wisata di Masa dan Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Social Humaniora Terapan*. Volume 5 No2, 2023 hal. 5

⁴ Annisa, Lintang. "Walking tour sebagai strategi pengembangan wisata perkotaan." *Jurnal Warta Pariwisata* Volume21 No1, 2023,hal 254.

Walking tour memberikan manfaat bagi wisatawan dalam meningkatkan pemahaman tentang sejarah dan budaya lokal melalui kunjungan ke situs-situs bersejarah yang dijelaskan oleh pemandu wisata, serta kesempatan untuk menemukan *hidden gems* atau tempat-tempat menarik yang mungkin tidak diketahui banyak orang, sehingga memberikan pengalaman unik. Selain itu, *walking tour* juga bermanfaat bagi kesehatan fisik dan mental, karena berjalan kaki dapat meningkatkan kebugaran tubuh, membakar kalori, dan mengurangi stres, serta memberikan pengalaman autentik dengan interaksi langsung dengan penduduk lokal, yang memungkinkan peserta merasakan suasana dan kehidupan sehari-hari di daerah tersebut. Kegiatan ini berkontribusi pada pelestarian budaya lokal dan membantu perekonomian setempat melalui pembelian produk lokal selama mengikuti *walking tour*, sehingga *walking tour* menjadi pilihan ideal bagi wisatawan yang ingin menjelajahi kota dengan cara yang berbeda dan bermanfaat.⁵

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dyaloka Ningrum Puspita Jogja Walking Tour menawarkan daya tarik yang menarik bagi kaum muda. Peserta dapat berinteraksi langsung dengan pemandu dan masyarakat lokal, yang memberikan wawasan tentang budaya dan sejarah daerah. Aktivitas berjalan kaki ini sehat dan memungkinkan peserta menikmati keindahan kota dengan cara yang santai. Selain itu, promosi melalui media sosial menarik perhatian generasi muda. *Walking tour* juga

⁵ Widisuseno, Iriyanto an Sri Sudarsih. Pemberdayaan Kegiatan Walking Tour Dan penguatan Karakter Generasi Muda di Kota Semarang. *Harmoni: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, Volume 7 No 2, November 2023, hal.116

melibatkan komunitas lokal, mendukung pelestarian budaya dan lingkungan, menjadikannya pengalaman wisata yang unik dan berharga.⁶

Menurut penelitian Gusti Ayu Agustina Riski dan Gusti Ayu *Walking tour* di Bali menawarkan pengalaman budaya yang mendalam, memungkinkan wisatawan untuk menjelajahi sejarah dan tradisi lokal dengan cara yang otentik. Kegiatan ini mendorong interaksi sosial antara peserta, membantu mereka membangun hubungan baru. Selain itu, aktivitas berjalan kaki atau bersepeda memberikan manfaat kesehatan dan kebugaran. Dikelola oleh komunitas lokal seperti Kultara Guide, *walking tour* juga mendukung ekonomi lokal dan pelestarian budaya, menjadikannya pilihan menarik bagi wisatawan yang ingin terlibat aktif dengan lingkungan sekitar.⁷

Menurut penelitian Lintang Anisa *Walking tour* menawarkan daya tarik wisata yang unik dengan memberikan pengalaman mendalam bagi wisatawan untuk menjelajahi budaya lokal, sejarah, dan keindahan alam suatu daerah secara langsung. Melalui aktivitas berjalan kaki, peserta dapat berinteraksi lebih dekat dengan masyarakat setempat, mencicipi kuliner khas, dan mengunjungi situs bersejarah yang mungkin terlewatkan oleh wisatawan yang menggunakan transportasi. Keberadaan *walking tour* juga menciptakan peluang untuk menikmati lingkungan dengan lebih santai dan

⁶ Ningrum, and Dyaloka Pyspita. Jogja *Walking Tour* Sebagai Alternatif Berwisata Kaum Muda (Analisis Interaksi Sosial Berdasarkan Perspektif Herbert Blumer). *Jurnal Scriptura*, Volume14 No1,2024, hal 14.

⁷ Riski, Gusti Ayu Agustina and Gusti Ayu Wulandari, G. A. Analisa Motivasi Wisatawan pada Bali Walking Tour. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, Volume 4 No1, 2024, hal 194.

berkelanjutan, menjadikannya pilihan menarik bagi mereka yang mencari pengalaman otentik dan berkesan saat berwisata.⁸

Walking tour kini telah menjadi salah satu tren yang digemari oleh berbagai kalangan dari semua kelompok usia, mulai dari anak muda hingga orang dewasa dan bahkan lansia. Aktivitas ini tidak hanya menarik bagi mereka yang ingin menikmati pengalaman santai sambil berjalan kaki, tetapi juga sangat diminati oleh individu yang memiliki ketertarikan khusus terhadap sejarah, budaya, dan cerita-cerita menarik di balik tempat-tempat yang mereka kunjungi.

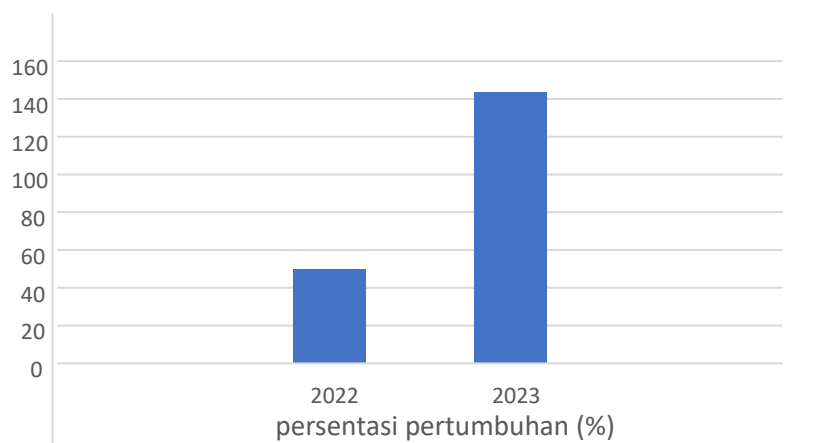
Bagi pecinta sejarah, *walking tour* menawarkan kesempatan untuk menjelajahi situs-situs bersejarah, mendengarkan penjelasan mendalam dari pemandu lokal yang berpengetahuan luas, serta memahami konteks peristiwa-peristiwa penting yang pernah terjadi di lokasi tersebut. Sementara itu, bagi generasi muda, *walking tour* sering kali menjadi cara yang menyenangkan untuk mengeksplorasi tempat-tempat baru secara lebih personal dan interaktif, sekaligus memperkaya wawasan mereka tentang warisan budaya suatu daerah. *walking tour* memberikan pengalaman unik yang dapat disesuaikan dengan minat masing-masing peserta. Baik itu menjelajahi jalan-jalan kecil penuh cerita di kota tua, mengunjungi museum terbuka, atau menyusuri kawasan bersejarah dengan arsitektur klasik, *walking tour* menjadi pilihan ideal bagi siapa saja yang ingin menikmati perjalanan edukatif sekaligus menyenangkan.

⁸ Annisa and Lintang . *Walking tour* sebagai strategi pengembangan wisata perkotaan. *Jurnal Warta Pariwisata*, Volume 2 No1, 2023, hal 1.

Menurut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, *walking tour* tidak hanya mendukung kesadaran budaya lokal tetapi juga memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan mental dan fisik peserta. Program-program ini sering kali melibatkan masyarakat lokal, sehingga mendukung ekonomi komunitas setempat dan meningkatkan rasa kepemilikan budaya.⁹ peningkatan *walking tour* di Indonesia dalam periode 2022 hingga 2023 menunjukkan tren pertumbuhan yang signifikan, sejalan dengan pemulihan industri pariwisata setelah dampak pandemi COVID-19. Berikut adalah data statistik dan informasi terkait:

Tabel 1. 1

Peningkatan *Walking Tour*



Sumber : Badan Pusat Statistik

Berikut adalah diagram batang yang menunjukkan peningkatan *walking tour* di Indonesia dari tahun 2022 hingga 2023. Diagram ini menggambarkan bahwa tiap tahun *walking tour* mengalami peningkatan yang signifikan, terlihat dari tahun 2022 peningkatan sebesar 50% dan

⁹ Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Pengembangan *walking tour* untuk mendukung kesadaran budaya dan kesejahteraan masyarakat. Diakses dari [Min.co](https://min.co), 2024

lonjakan dramatis mencapai 143,41% pada 2023. Peningkatan signifikan ini dapat dijelaskan oleh kebangkitan pariwisata pasca-pandemi, promosi aktif dari pemerintah, serta minat generasi muda terhadap pengalaman wisata yang unik dan edukatif.

Peningkatan signifikan dalam partisipasi *walking tour* di Indonesia dari tahun 2022 hingga 2023 menunjukkan bahwa masyarakat semakin tertarik untuk mengikuti jenis wisata ini. *Walking tour* berkontribusi pada pelestarian budaya dan dukungan ekonomi lokal melalui pembelian produk lokal, serta mendorong interaksi sosial yang meningkatkan rasa keterhubungan. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa motivasi wisatawan untuk mengikuti *walking tour* di Bali, misalnya, didorong oleh keinginan untuk mengetahui sejarah dan budaya lokal, mendapatkan pengalaman baru, serta berinteraksi dengan orang lain.¹⁰ Selain itu, *walking tour* juga dianggap sebagai cara yang menyenangkan untuk menjelajahi tempat-tempat bersejarah dan budaya, yang semakin menarik bagi wisatawan yang mencari pengalaman yang lebih mendalam dan berbeda dari wisata konvensional.¹¹ Penelitian menunjukkan bahwa motivasi wisatawan untuk mengikuti *walking tour* sering kali didorong oleh keinginan untuk mengetahui sejarah dan budaya lokal, mendapatkan pengalaman baru, dan berinteraksi dengan orang lain. Dengan ini, *walking tour* semakin digemari oleh wisatawan di Indonesia, mencerminkan tren positif dalam industri

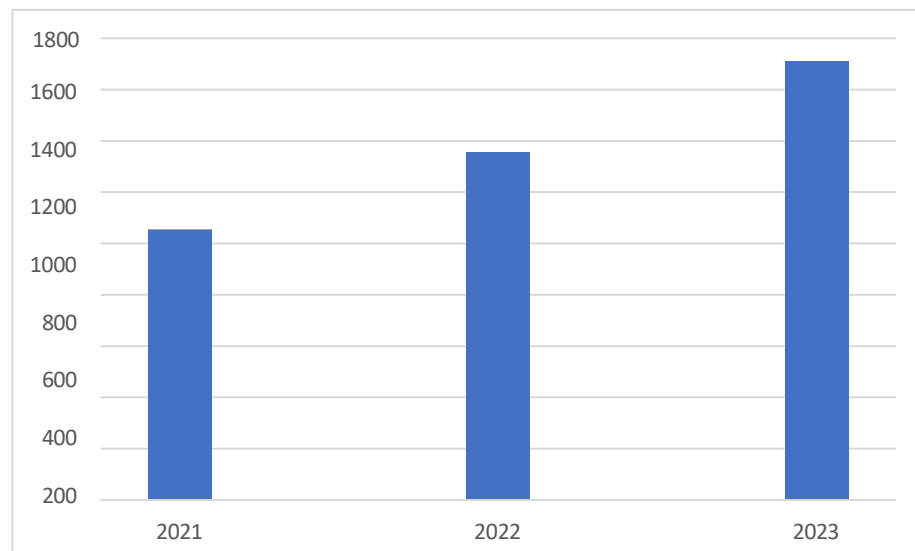
¹⁰ Riski, Gusti Ayu Agustina and Gusti Ayu Wulandari. Analisa Motivasi Wisatawan pada Bali Walking Tour. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, Volume 4 No1, 2024, hal.194.

¹¹ Tiofanny, Michelle Angelica and Imam Ardiansyah. Pengaruh Interpretasi Pramuwisata terhadap Kepuasan Wisatawan Dalam Mengikuti Paket Walking Tour Kota Tua Oleh Disparekraf Jakarta. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, Volume 4 No 2, 2024, hal 582.

pariwisata yang berfokus pada pengalaman yang lebih kaya dan bermanfaat.

Sejarah *walking tour* di Indonesia pertama kali ada di Yogyakarta pada tahun 2018 yang awalnya dipelopori oleh komunitas jogja *walking tour*, dan selanjutnya *walking tour* ada di Solo, Semarang, Surabaya dan Malang. Provinsi Jawa Timur yang Memiliki Ibu kota Surabaya yang menjadi salah satu wisata *walking tour* terkenal. Dapat dilihat dari data sebagai berikut :

Tabel 1. 2
Pengunjung wisatawan *Walking Tour* Surabaya



sumber : Data Primer Dari Surabaya Walking Tour, 2024

Pelayanan *walking tour* merupakan pengalaman wisata yang unik dan interaktif, dimana wisatawan berjalan kaki untuk menjelajahi suatu kawasan, biasanya di dalam kota, dengan pendampingan oleh seorang pemandu wisata. Pemandu wisata berperan penting dalam kepuasan wisatawan. Mereka bukan hanya mengantar wisatawan ke berbagai destinasi, tetapi juga menyampaikan informasi yang mendalam dan menarik tentang setiap lokasi. Misalnya Pemandu wisata harus memahami sejarah,

budaya, dan karakteristik lokasi wisata yang dikunjungi. Hal ini tercermin dalam penelitian oleh Gusti Ayu Agustina Riski dan Gusti Ayu Wulandari.¹² Dengan demikian, pelayanan *walking tour* efektif dalam meningkatkan kepuasan wisatawan dan memperkuat rasa kepemilikan budaya di kalangan mereka.

Kepuasan wisatawan dapat diukur melalui model *service quality* (*Servqual*) yang terdiri dari lima dimensi utama yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. *Tangibility* mencakup aspek fisik dari layanan, seperti kebersihan dan fasilitas yang tersedia, yang mempengaruhi kesan pertama wisatawan. *Reliability* mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang disajikan secara konsisten dan akurat. *Responsiveness* menunjukkan seberapa cepat dan sigap staf dalam menganggapi permintaan atau keluhan wisatawan. *Assurance* berkaitan dengan pengetahuan dan sikap profesional pemandu wisata, yang dapat meningkatkan kepercayaan wisatawan terhadap layanan yang diberikan. *Empathy* mencerminkan perhatian individu yang diberikan kepada wisatawan, menciptakan pengalaman yang lebih personal dan menyenangkan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi sesuai dengan harapan wisatawan dapat meningkatkan kepuasan mereka, yang pada gilirannya berpotensi meningkatkan loyalitas dan kunjungan kembali ke destinasi tersebut.¹³

¹² Riski, Gusti Ayu Agustina and Gusti Ayu Wulandari. *Analisa Motivasi Wisatawan pada Bali Walking Tour*. Jurnal Pariwisata, Volume 1 No 1, 2024, hal 205

¹³ Hidayatullah, Husnul Rijal and Mila Faila Sufa. Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus: Tempat Pengelolaan Wisata Pemandian Air Hangat Tirta Husada. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, Volume 2 No 3, 2021, hal 106.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa permasalahan yang perlu diteliti lebih lanjut. Pertama, kualitas pelayanan pemandu wisata menjadi faktor krusial yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan. Penelitian oleh Deivy Zulyanti Nasution dkk. menunjukkan adanya keluhan mengenai kemampuan komunikasi pemandu yang terbatas, meskipun mereka telah dilatih. Menimbulkan pertanyaan tentang pengaruh kualitas pelayanan pemandu terhadap kepuasan wisatawan yang mengikuti *walking tour*.¹⁴ Kedua, Faktor-faktor spesifik dalam pelayanan pemandu yang dianggap penting oleh wisatawan juga perlu diidentifikasi. Jurnal oleh Gusti Ayu Agustina Riski dan Gusti Ayu Wulandari mengungkapkan bahwa pengalaman budaya dan interaksi sosial menjadi daya tarik utama, sehingga penting untuk mengetahui aspek mana yang paling dihargai oleh wisatawan.¹⁵ Ketiga, Mengenai perbedaan tingkat kepuasan antara wisatawan yang ditemani pemandu berpengalaman dan yang tidak. Penelitian oleh Michelle Angelice Tiofanny dan Imam Ardiansyah menemukan bahwa interpretasi yang kurang baik dari pemandu dapat mengurangi kepuasan wisatawan.¹⁶ Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi pengaruh pengalaman pemandu terhadap kepuasan. Keempat, fleksibilitas dalam rute dan tema *walking tour* juga merupakan

¹⁴ Nasution, Deivy Zulyanti, Rina Fitriana, and Opalma Siahaan. "The Impact of Jakarta Good Guide Service Quality Towards the Satisfaction of Jakarta Walking Tour Tourists." *Journal Tourism Proceeding* 2019 hal 148.

¹⁵ Riski, Gusti Ayu Agustina and Gusti Ayu Wulandari. Analisa Motivasi Wisatawan pada Bali Walking Tour. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, volume 4 No1,2024, hal 194.

¹⁶ Tiofanny, Michelle Angelica and Imam Ardiansyah. Pengaruh Interpretasi Pramuwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Dalam Mengikuti Paket Walking Tour Kota Tua Oleh Disparekratif Jakarta. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, Volume 4 No 2, 2024, hal 575.

aspek yang perlu diteliti. Penelitian oleh Lintang Anisa bahwa penyesuaian rute sesuai minat peserta dapat meningkatkan pengalaman. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada bagaimana fleksibilitas dalam *walking tour* dapat mempengaruhi kepuasan peserta.

Berdasarkan penjabaran diatas penelitian ini dilakukan untuk kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan pramuwisata yang diberikan oleh walking tour di Surabaya dengan mengambil judul penelitian “Evaluasi Kualitas Layanan Pramuwisata Dalam Kepuasan Wisatawan *Walking Tour* Surabaya”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Analisis kualitas pelayanan pramuwisata *walking tour* Surabaya berdasarkan *service quality*?
2. Bagaimana strategi pengoptimalan kualitas Pelayanan pramuwisata walking tour Surabaya berdasarkan *service quality*?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh pramuwisata dalam program *Walking Tour* Surabaya berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), guna mengetahui tingkat kepuasan wisatawan serta merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.”
2. Mengembangkan strategi untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan pramuwisata *walking tour* Suarabaya dengan mempertimbangkan hasil analisis SERVQUAL.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas diharapkan dapat memberikan manfaat atau nilai guna, baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat yang diharapkan dari fenomena yang diangkat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan kontribusi teoritis terkait hubungan antara kualitas layanan pramuwisata dan kepuasan wisatawan.
- b. Mengidentifikasi dimensi-dimensi khusus yang paling berpengaruh terhadap tingkat puasannya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai beberapa manfaat antara lain:

- a. Bagi *walking tour* Surabaya.

Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang aspek-aspek pelayanan yang harus diperbaiki dan dikembangkan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan, sehingga dapat menarik lebih banyak pelanggan.

- b. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menjadi referensi dalam kajian lebih lanjut mengenai pelayanan pramuwisata dan kepuasan wisatawan, serta memperkaya literatur yang ada di bidang pariwisata.

E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini membahas kualitas pelayanan pramuwisata terhadap kepuasan wisatawan dalam mengikuti walking tour di Surabaya. Kualitas pelayanan ini dapat diukur melalui lima dimensi SERVQUAL. Dalam penelitian ini peneliti keterbatasan dalam penelitian diantaranya mencakup keterbatasan dana, tenaga dan waktu, selain itu juga penelitian ini dibatasi pada beberapa cakupan berikut:

1. Penelitian ini hanya terbatas pada satu penyedia jasa walking tour di Surabaya.
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jawaban dari kuesioner yang di sebarakan pada wisatawan yang mengikuti *walking tour* Surabaya.
3. Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas layanan pramuwisata terhadap kepuasan wisatawan Surabaya *walking tour*.

F. Penegasan Istilah

Dalam penelitian ini, beberapa istilah kunci digunakan untuk menjelaskan konsep pada penelitian. Penegasan istilah ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang jelas dan konsisten mengenai istilah-istilah yang relevan dalam konteks pengaruh kualitas layanan pramuwisata terhadap kepuasan wisatawan dalam *Walking Tour* di Surabaya.

3. Kualitas Layanan Pramuwisata

Kualitas layanan pramuwisata merujuk pada tingkat pelayanan yang diberikan oleh pramuwisata kepada wisatawan selama aktivitas wisata. Kualitas layanan ini diukur menggunakan model Service Quality (SERVQUAL) yang terdiri dari lima dimensi:

- a. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan pramuwisata untuk memberikan pelayanan yang akurat dan konsisten sesuai dengan harapan wisatawan
- b. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kesiediaan dan kemampuan pramuwisata untuk membantu serta merespons permintaan dan kebutuhan wisatawan dengan cepat.
- c. *Assurance* (Jaminan): Tingkat kepercayaan yang diberikan oleh pramuwisata kepada wisatawan melalui pengetahuan, keramahan, dan kesopanan dalam memberikan pelayanan.
- d. *Empathy* (Empati): Kemampuan pramuwisata untuk memahami dan memenuhi kebutuhan emosional serta perhatian pribadi terhadap wisatawan.
- e. *Tangibles* (Bukti Fisik): Aspek fisik dari pelayanan, termasuk penampilan pramuwisata, fasilitas, dan perlengkapan yang digunakan selama tour

4. Kepuasan Wisatawan

Kepuasan wisatawan adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami oleh wisatawan setelah membandingkan antara harapan mereka dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan ini dipengaruhi oleh seberapa baik kualitas layanan memenuhi ekspektasi wisatawan. Dalam penelitian ini, kepuasan diukur melalui skala likert berdasarkan responden setelah mengikuti *Walking Tour*.¹⁷

¹⁷ Surianto, ketmi Novrin and Ety Istiani. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab-Cardi Yogyakarta, 2019, hal 345.

5. *Walking Tour*

Walking Tour adalah jenis kegiatan wisata yang melibatkan perjalanan berjalan kaki untuk menjelajahi lokasi-lokasi menarik di suatu daerah. Dalam konteks penelitian ini, *Walking Tour* di Surabaya mencakup berbagai objek wisata, budaya, dan kuliner yang ditawarkan kepada wisatawan.

6. *Metode Importance-Performance Analysis (IPA)*

IPA adalah metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan dua dimensi utama: pentingnya setiap atribut layanan bagi pelanggan dan kinerja aktual dari atribut tersebut. Metode ini membantu mengidentifikasi area-area di mana peningkatan kualitas layanan diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

7. *SPSS (Statistical Package For The Social Sciences)*

SPSS adalah software statistik yang digunakan untuk pengolahan data kuantitatif dalam penelitian ini. Software ini memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis reliabilitas, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kualitas pelayanan berdasarkan pendekatan SERVQUAL dan IPA.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memudahkan dalam memahami serta memberikan gambaran yang jelas mengenai maksud dan isi dalam penelitian ini, maka disusunlah sistematika penulisan yang berisikan hal-hal serta informasi-informasi yang dibahas pada setiap bab. Berikut ini merupakan sistematika penulisan

pada penititan ini yang terdiri dari: Bagian awal yang berisi halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran dan abstrak. Pada bagian inti atau isi terdiri dari tiga bab yang masing- masing terdiri dari sub bab yaitu:

BAB I : Pendahuluan

Pada bab pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi

BAB II : Landasan Teori

Pada bab landasan teori terdiri dari deskripsi teori yang digunakan untuk penelitian, yaitu teori kualitas pelayanan (Service Quality/SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang mencakup lima dimensi utama: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.¹⁸ Selain itu, bab ini juga mencakup studi-studi penelitian terdahulu yang relevan, kerangka konseptual, serta hipotesis.

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab metode penelitian terdiri dari yang pendekatan penelitian, populasi, sample dan sampling, sumber data, teknik pengumpulan data, dan instrumen penelitian serta analisis data.

¹⁸ Sarjono, Haryadi, and Natalia Natalia. "ServQual dalam pelayanan kelas pada laboratorium manajemen." *Journal Binus Business Review* Volume 5 No 1,2014, hal 404.

BAB IV : Hasil Penelitian

Pada bab hasil penelitian terdiri dari gambaran umum objek penelitian, deskripsi data dan pengujian hipotesis

BAB V : Pembahasan

Pada bab pembahasan terdiri dari bahasan penelitian berupa data yang telah diuji dan didukung oleh sumber-sumber yang menguatkan.

BAB VI : Penutup

Pada bab penutup membahas mengenai kesimpulan dari hasil pembahasan dan saran.

Bagian Akhir Laporan

Pada bagian akhir laporan penelitian ini berisi daftar pustaka, lampiran-lampiran dan riwayat hidup peneliti.