

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Grooming* Pemandu Wisata di Objek Istano Basa Pagaruyuang

Siska Mandalia¹, Yuke Zonata² Wiranda Wulandari³

¹UIN Mahmud Yunus Batusangkar, siskamandalia@uinmybatusangkar.ac.id

²UIN Mahmud Yunus Batusangkar, Yuke Zonata01@gmail.com

³UIN Mahmud Yunus Batusangkar, wirandawulandari08@gmail.com

Article Info	ABSTRAK
<p>Article history: Received April 2023 Revised September 2023 Accepted September 2023</p>	<p>Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh Kualitas pelayanan dan <i>Grooming</i> pemandu wisata terhadap kepuasan wisatawan di Objek Wisata Istano Basa Pagaruyuang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan <i>Grooming</i> pemandu wisata di objek wisata Istano Basa Pagaruyuang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara pengisian angket. Jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validasi, uji realibilitas, uji normalitas, analisis regresi linear berganda, uji parsial t, uji simultan f, dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Namun pada variabel <i>Grooming</i> pemandu wisata tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan wisatawan. Dari hasil uji f didapatkan variabel kualitas pelayanan dan <i>Grooming</i> secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.</p>
<p>Kata Kunci: <i>Quality of service</i> <i>Tour Guide</i> <i>Grooming</i> <i>Tourist Satisfaction</i></p>	
	<p>ABSTRACT</p> <p><i>The main problem in this study is whether the service quality and Grooming of tour guides influence tourist satisfaction at the Istano Basa Pagaruyuang Tourism Object. This study aimed to determine the effect of service quality and Grooming of tour guides at the Istano Basa Pagaruyuang tourist attraction. The method used in this research is a quantitative research method. The data collection technique was carried out by filling out a questionnaire. The number of respondents is 100 people. The data analysis technique used is a validation test, reliability test, normality test, multiple linear regression analysis, partial t-test, simultaneous f test, and test of the coefficient of determination. The study results show that the service quality variable partially influences tourist satisfaction. However, the tour guide Grooming variable does not control tourist satisfaction variables. From the results of the f test, it is obtained that the variables of</i></p>



service quality and Grooming simultaneously affect tourist satisfaction

Penulis Korespondensi:**Siska Mandalia,**

Program studi pariwisata Syariah

Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar

Jln. Jendral Sudirman No.137, Kota Batusangkar, Indonesia

Email: siskamandalia@uinmybatusangkar.ac.id**1. PENDAHULUAN**

Istano Basa Pagaruyuang dahulu merupakan kediaman dari Raja Alam, sekaligus pusat pemerintahan dari sistem konfederasi yang dipimpin oleh triumvirat (tiga pemimpin) berjudul 'Rajo Tigo Selo'. Sistem kepemimpinan ini menempatkan Raja Alam sebagai pemimpin kerajaan dengan dibantu dua wakilnya, yaitu Raja Adat yang berkedudukan di Buo serta Raja Ibadat yang berkedudukan di Sumpur Kudus. Kedua wakil ini memutuskan berbagai perkara yang berkaitan dengan permasalahan adat serta agama. Tetapi, jika suatu permasalahan tidak terselesaikan maka barulah Raja Pagaruyuang (Raja Alam) turun tangan menyelesaikannya. Istano Pagaruyuang atau yang bernama resmi Rumah Gadang Istano Basa Pagaruyuang merupakan salah satu istana kerajaan di masa lampau yang masih bisa dinikmati di masa kini. Istana Pagaruyuang menjadi salah satu destinasi wisata sejarah yang berlokasi di Jalan Sutan Alam Bagagarsyah, Pagaruyuang, Tanjung Emas, Kabupaten Tanah Datar, Sumatera Barat (Mandalia et al. 2022). Berikut merupakan jumlah wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Istano Basa Pagaruyuang

Tabel 1. Data Jumlah Pengunjung Objek Wisata Istano Basa Pagaruyuang

No	Objek Wisata	Jumlah Pengunjung 2021
1	Istano Basa Pagaruyuang	238.088

Sumber : Kepala Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tanah Datar

Dengan adanya persaingan dunia usaha wisata yang semakin tajam menuntut pula pemerintah daerah untuk peka dan cermat didalam memilih dan mengembangkan objek wisata yang sesuai dengan minat para Wisatawan lokal dan mancanegara. Letak objek wisata yang strategis dan dekat dengan kota Batusangkar. Lokasi wisata yang berada dalam kota yang didukung dengan transportasi yang lancar dan pelayanan yang baik secara tidak langsung akan mempengaruhi minat Wisatawan untuk mengunjungi objek wisata tersebut (Pratama 2016).

Kepuasan wisatawan merupakan sebuah faktor penarik kunjungan wisata yang efektif. Sebuah produk wisata dapat dikatakan baik bila wisatawan mendapatkan kepuasan total dari sejak kedatangan sampai kepulangannya (Hamzah, Ghani, and Silfana 2022). Mengalami kepuasan dalam proses perjalanan, menginap, makan, hiburan dan sebagainya. Ukuran baiknya kualitas pelayanan adalah besarnya kunjungan ulang (repeater) yang mencerminkan kepuasan wisatawan (Mulyana and Lesmana 2021). Seorang pengunjung akan dikatakan puas apabila yang ia harapkan sesuai dengan pengalaman yang dirasakan dan begitupun sebaliknya apabila pengalaman yang pengunjung rasakan dibawah apa yang mereka harapkan, maka pengunjung tersebut merasa tidak puas.dengan adanya kesenjangan (Nurmala, Sullaida, and Damanhur 2022).

Pemandu wisata menjadi satu diantara bagian penting didalam kegiatan pariwisata. Keadaan tersebut dikarenakan pemandu wisata adalah seseorang yang membagi informasi kepada wisatawan. Penyaluran informasi menjadi penting dimana wisatawan memiliki motivasi berbeda ketika. Informasi yang di salurkan akan memberi kenangan yang juga komponen penunjang wisatawan akan kembali ke suatu objek (Basiya and Rozak 2012; Pepy

Afrilian 2022). Penjelasan dan pendampingan perihal wisata tidak hanya dilakukan pemandunya, namun pemandu juga diharuskan memberi pelayanan semaksimal mungkin. Kualitas pelayanan pemandu wisata mempunyai peranan penting karena mampu mempengaruhi wisatawan untuk mendatangi suatu objek wisata sehingga nantinya dapat mempengaruhi wisatawan untuk berkunjung kembali (Jemadi and Dwiyanto 2016). Selain itu seorang pemandu wisata harus mempunyai suatu keunggulan atau keistimewaan dalam pelayanan sehingga mampu membuat wisatawan merasa puas (Pratama 2016). Para pengelola objek wisata harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pada Wisatawan agar merasa tertarik dan senang untuk berkunjung ke objek wisata tersebut. Pelayanan yang cepat dan penampilan yang ramah sangat memungkinkan Wisatawan tertarik untuk kembali dan menginformasikannya kepada orang lain (Purwaningsih 2013). Menurut (Radiosunu 2001) "Kualitas Pelayanan merupakan bentuk penilaian Wisatawan terhadap tingkat pelayanan yang diterima (perceive service) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (Expected service)". Tuntutan pelanggan dalam hal pelayanan yang diterima, menyebabkan pihak pengelola bertindak semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi Wisatawan. Kualitas pelayanan (service quality) pada sebuah objek wisata dapat diketahui dengan cara mengerti persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima yang berasal dari para pengelola atau pemandu objek wisata tersebut (Basiya and Rozak 2012).

Menurut Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) sektor pariwisata bidang pemanduan ekowisata menyatakan bahwa "negara dan bangsa Indonesia sangat membutuhkan adanya SKKNI apabila dikaitkan dengan pembinaan, peningkatan dan pengembangan kualitas tenaga kerja di Indonesia". Dengan demikian untuk mendukung akan adanya peningkatan kualitas pemandu ekowisata penulis mengambil standar kompetensi kerja yang ditetapkan menurut Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan transmigrasi Republik Indonesia nomor KEP. 61/MEN/III/2009 tentang SKKNI Sektor Pariwisata Bidang Pemanduan Ekowisata "Kompetensi kerja adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan" (Bambang Udoyono 2008). Dari hasil observasi kebanyakan dari pemandu di Istano Basa Pagaruyung tidak melakukan interpretasi sebagaimana harusnya seorang pemandu melakukan interpretasi pada saat memandu, selain itu juga pada saat wisatawan berada di objek wisata pemandu tidak menemani atau mendampingi wisatawannya, wisatawan hanya ditinggalkan untuk melihat objek wisata tanpa diberikan sedikit cerita mengenai objek wisata Istano Basa Pagaruyung. Setelah penulis melakukan survey pada saat ini keberadaan pemandu wisata di Istano Basa Pagaruyung memang sudah ada. Namun tanpa mengikuti standar yang jelas. Seperti teknik pemberian informasi yang belum sesuai standar. Hal yang menurut penulis membutuhkan perhatian adalah perkembangan pariwisata di Istano Basa Pagaruyung, dimana wisatawan yang datang berkunjung membutuhkan keberadaan pemandu yang layak guna memperoleh informasi yang cukup (Mandalia et al. 2022).

Observasi yang penulis lakukan tampak jelas terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap wisatawan di Istano Basa Pagaruyung yaitu salah satu kesalahan pemandu wisata dalam berbicara dan memproduksi wacana akan mengurangi tingkat kepuasan wisatawan bahkan dapat merusak citra dari ODTW tersebut. Setelah dilakukan survey tempat rata-rata dari pemandu tersebut hanya memiliki kemampuan berbahasa Indonesia dan Inggris saja. Sebagai contoh, meskipun mereka tergolong kedalam pemandu ekowisata untuk bahasa Spanyol, pemandu tersebut hanya mengerti untuk beberapa kata saja seperti kalimat untuk menyambut wisatawan, mengajak wisatawan ke atraksi wisata, sehingga komunikasi yang terjalin antara pemandu dengan wisatawannya kurang (Mulyana and Lesmana 2021).

Dalam industri pariwisata, standar penampilan diri harus benar-benar diperhatikan agar selalu menampilkan kesan profesional. Penampilan petugas yang terkesan profesional akan mampu menciptakan kesan yang baik di mata pelanggan, juga membantu meningkatkan rasa kepercayaan diri. Sebaliknya, jika kurang memperhatikan penampilannya akan mengurangi rasa percaya diri dan menciptakan kesan yang kurang menarik. Dengan memahami tentang standar penampilan diri, harapannya pemandu dapat menerapkan bagaimana berbusana yang rapi, sopan, serasi dan menarik (personal appearance) sesuai dengan etiket dan tata krama pergaulan. Penampilan diri yang baik tentu akan menjadi salah satu bekal awal untuk menjadi tenaga kerja yang profesional dan hebat nantinya (Putra, Sudiarta, & Mananda 2016).

Selain masalah kualitas pelayanan, *Grooming* pemandu juga perlu diperhatikan seperti kerapian, baik yang di dalam maupun yang di luar, yang di dalam menyangkut sifat yang peduli kebersihan, tidak jorok, memiliki kebiasaan yang rapi, sedangkan faktor luar merupakan tampilan yang tampak, seperti dalam berpakaian dan berdandan (Aliman et al. 2014). *Grooming* pemandu wisata yang ada di istano yaitu ketidakseragaman pakaian penampilan antar pemandu yang ada disana kemudian *Grooming* tidak hanya mengenai penampilan tetapi juga mengenai sikap menunjukkan keramahan kepada pengunjung yang datang dan untuk pakaian para pemandu wisata wanita disana menggunakan baju kurung biasa seharusnya pemandu wisata wanita memakai baju basibah dikarenakan ini merupakan ciri khas dari wanita minangkabau layaknya seperti bundo kanduang supaya menonjolkan khas minangkabau menggunakan pakaian dari jahitan seperti baju kurung basibah pakaian bundo kanduang bludru atau sejenisnya (Suyitno 2005).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang akan meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Grooming* Pemandu Wisata Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan yang ada di objek wisata Istano Basa Pagaruyuang. Metode ini digunakan karena melalui penelitian ini penulis berusaha memahami situasi sosial secara mendalam dan berupaya menemukan pola untuk melahirkan teori (Sugiyono 2016).

Menurut (Muhammad nazir 2015) Populasi adalah sekumpulan individu dengan kualitas dan karakter yang sudah ditetapkan oleh peneliti. Ciri, karakteristik, dan kualitas itu yang dinamakan sebagai variable. Ia membagi populasi menjadi dua yakni populasi finit dan infinit. Diketahui bahwa populasi dari Istano Basa Pagaruyuang tahun 2021 adalah sebesar 238.088. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan maka penulis menggunakan metode sampling *simple random sampling*. Pada penelitian ini sampel menggunakan rumus Slovin. Adapun rumus slovin dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dalam penelitian ini, misalkan populasinya berjumlah 238.088 orang, dan penulis menentukan margin of eror sebesar 10% atau 0,1. Maka perhitungan sampelnya adalah sebagai berikut :

$$n = N / (Nxe^2)$$

$$n = 238.088 / (1+(238.088 \times 0,01))$$

$$n = 238.088 / (1+2.380,88)$$

$$n = 238.088 / 2.381,88 \quad n = 99,95$$

$$n = 100$$

Maka berdasarkan hitungan di atas jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang.

Instrument-instrument yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen

No	Variabel	Indikator
1	Kualitas Pelayanan (X1)	<i>Tangible</i> (bukti fisik) <i>Reliability</i> (keandalan) <i>Responveness</i> (Daya Tanggap) <i>Assurance</i> (Jaminan) <i>Empathy</i> (empati) Bahasa yang digunakan
2	<i>Grooming</i> Pemandu Wisata (X2)	Kebersihan Pribadi Kerapian diri Sikap ramah Mengucapkan salam Sopan berbicara Etika Pakaian Pemandu

Berdasarkan jenis data yang akan terkumpul dari model skala likert yang dipakai dalam instrumen, maka teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis statistic parametrik, dengan rumus korelasi pearson. Sehingga akan memperlihatkan ada atau tidak adanya hubungan antara kedua variable. Dengan menggunakan Product Moment. Serta dalam melakukan perhitungan tersebut penulismenggunakan bantuan program IBM SPSS 2.6 for windows. Data yang sudah diperoleh kemudian dianalisis dalam beberapa tahap yaitunya analisis liner berganda dan analisis uji hipotesis.

3. HASIL DAN DISKUSI

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menyebar kuesioner sebanyak 100 responden dengan ini dapat diketahui hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Validitas

No	Variabel	Item	R _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
	Kualitas Pelayanan	X1.1	0,696	0,195	Valid
		X1.2	0,648	0,195	Valid
		X1.3	0,535	0,195	Valid
		X1.4	0,608	0,195	Valid
		X1.5	0,536	0,195	Valid
		X1.6	0,652	0,195	Valid
		X1.7	0,567	0,195	Valid
		X1.8	0,458	0,195	Valid
		X1.9	0,361	0,195	Valid
		X1.10	0,330	0,195	Valid
		X1.11	0,386	0,195	Valid
		X1.12	0,248	0,195	Valid
		X1.13	0,318	0,195	Valid
	<i>Grooming</i>	X2.1	0,590	0,195	Valid

Pemandu	X2.2	0,566	0,195	Valid
	X2.3	0,353	0,195	Valid
	X2.4	0,582	0,195	Valid
	X2.5	0,512	0,195	Valid
	X2.6	0,230	0,195	Valid
	X2.7	0,517	0,195	Valid
	X2.8	0,293	0,195	Valid
	X2.9	0,259	0,195	Valid
	X2.10	0,403	0,195	Valid
	Kepuasan Wisatawa	Y.1	0,326	0,195
Y.2		0,484	0,195	Valid
Y.3		439	0,195	Valid
Y.4		240	0,195	Valid
Y.5		470	0,195	Valid
Y.6		379	0,195	Valid
Y.7		589	0,195	Valid
Y.8		313	0,195	Valid
Y.9		443	0,195	Valid
Y.10		497	0,195	Valid

Kriteria pengujian Uji Validitas yaitu apabila Kriteria pengujian Uji Validitas yaitu apabila rhitung > rtabel maka dapat dinyatakan valid. Apabila rhitung < rtabel maka dapat dikatakan tidak valid (Priyatno, 2014). Untuk mengetahui Kuesioner valid atau tidaknya maka dapat dilakukan pengujian validitas SPSS Uji validitas dapat dilakukan untuk variabel-variabel yang akan diteliti dependen untuk independen. Dari hasil uji validitas maka diperoleh data yang akan diteliti semuanya dinyatakan valid karena hasil rhitung > rtabel.

Tabel 4. Uji Reabilitas Variabel X dan Y

No	Variabel Penelitian	N.Item	Cronbach's Apha	Kesimpulan
1	Kualitas Pelayanan	14	0,725	Reliabel
2	<i>Grooming</i> Pemandu Wisata	11	0,683	Reliabel

Menurut Wiratna Sujawerni (2014), kuesioner dikatakan reliable jika nilai cronbach alpha >0,6. Untuk variabel kualitas pelayanan yaitu cronbach's alpha 0,725 >0,6 maka variabel kualitas pelayanan dinyatakan Reliable. Untuk variabel *Grooming* pemandu yaitu cronbach's alpha 0,683 >0,6 maka variabel *Grooming* Pemandu dinyatakan Reliable.

Tabel 5. Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters ^b		Mean	.0000000
		Std. Deviation	.06764820
Most Extreme Differences		Absolute	.102
		Positive	.039
		Negative	-.102
Test Statistic		.102	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.012 ^c	

Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan Kolmogrov-Sminov. Dengan dasar pengambilan keputusan, jika nilai signifikansi > 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai signifikansi < 0,05, maka nilai residual tidak berdistribusi normal. Berdasarkan tabel hasil uji normalitas di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi 0,12 > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Tabel 6. Uji Regresi Linear Berganda

Keterangan	Variabel		Uji F
	Kualitas Pelayanan (X1)	Grooming Pemandu Wisata (X2)	
Konstanta	41,127	41,127	
Beta	0,275	-0,196	4,517
t _{hitung}	2,731	-1,942	
R ²	0,085		
Sig.	0,008	0,055	0,013

Hasil dari regresi linear berganda tersebut jika dijadikan ke dalam persamaan adalah $Y = 41,127 + 0,275X_1 - 0,196X_2$. Berdasarkan persamaan regresi di atas mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan, maka dapat dijelaskan bahwa:

- Konstanta sebesar 41,127 menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan *Grooming* pemandu wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan sebesar 41,127 %.
- Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,275 menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan sebesar 27,5%.
- Koefisien regresi variabel *Grooming* pemandu sebesar -0,196 menyatakan bahwa *Grooming* tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan sebesar 19,6%

3.1. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Tabel dapat dilihat untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan dan *Grooming* pemandu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Sebelum menentukan tabel maka kita harus mengetahui df (degree of freedom) terlebih dahulu. Rumus df adalah sebagai berikut:

$$Df = n - k = 100 - 2 = 98$$

Dari nilai df di atas dapat kita ketahui bahwa nilai tTabel nya adalah 1,984. Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa

- a. Nilai t hitung yakni sebesar 2,731 dan nilai signifikannya $0,008 < 0,05$. Maka kesimpulannya adalah H01 artinya variable kualitas pelayanan (X1) memiliki hubungan secara parsial dengan variable kepuasan wisatawan (Y).
- b. Nilai t hitung X yakni sebesar -0,1942 dan nilai signifikansinya $0,055 > 0,05$ Maka kesimpulannya adalah H02 artinya variabel *Grooming* Pemandu Wisata (X2) tidak memiliki hubungan secara parsial dengan variable kepuasan wisatawan (Y).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pada wisatawan di objek wisata Istano Basa Pagaruyuang. Hal ini berdasarkan pada t hitung variabel akses sebesar $2.731 > t$ tabel 1,984, maka H01 diterima dan Ha1 ditolak. Artinya variabel kualitas pelayanan terhadap variabel tingkat kepuasan wisatawan. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan adalah 0,198 artinya variabel kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan wisatawan sebesar 19,8 %. Uji normalitas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi $0,12 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Putra et al. 2016) menyatakan bahwa kualitas produk salah satunya Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal tersebut juga didukung oleh pendapat Menurut (Kotler 2010) yang mengatakan bahwa salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen (wisatawan) adalah kualitas produk dimana salah satunya kualitas pelayanan.

3.2. *Grooming* Pemandu Wisata

Nilai t hitung X yakni sebesar -0,1942 dan nilai signifikansinya $0,055 > 0,05$ Maka kesimpulannya adalah H02 artinya variabel *Grooming* Pemandu Wisata (X2) tidak memiliki hubungan secara parsial dengan variable kepuasan wisatawan (Y).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa *Grooming* tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pada wisatawan di Objek Wisata Istano Basa Pagaruyuang. Hal ini berdasarkan tabel t hitung variabel *Grooming* Pemandu wisata sebesar $-1.942 < t$ Tabel sebesar 1,984, maka H02 diterima dan Ha2 ditolak. Artinya variabel *Grooming* pemandu wisata tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan wisatawan. Koefisien regresi variabel *Grooming* pemandu wisata sebesar 0,196 menyatakan bahwa *Grooming* tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan sebesar 19,6%,

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan variabel *Grooming* pemandu wisata tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini dikarenakan *Grooming* seperti pakaian atau aksesoris, body language pemandu berarti tidak mempengaruhi kepuasan wisatawan ketika berkunjung ke objek Istano Basa Pagaruyuang.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan *Grooming* pemandu wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan sebesar 41,127 % dengan Konstanta sebesar 41,127. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,275 menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan sebesar 27,5%. kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pada wisatawan di objek wisata Istano Basa Pagaruyuang. Hal ini berdasarkan pada t hitung variabel akses sebesar $2.731 > t$ tabel 1,984, maka H01 diterima dan Ha1 ditolak. Artinya variabel kualitas pelayanan terhadap variabel tingkat kepuasan wisatawan. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan adalah 0,198 artinya variabel kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan wisatawan sebesar 19,8 %. Uji normalitas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi $0,12 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Dijelaskan juga bahwa kualitas

pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan wisatawan dikarenakan dengan pelayanan yang ramah kepuasan wisatawan terhadap kunjungannya ke Istano Basa Pagaruyung semakin meningkat, sedangkan *grooming* pemandu wisata tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung penelitian ini selesai dan memberikan wawasan dan keahlian yang sangat membantu untuk penelitian ini.

5. REFERENSI

- Aliman, Nor Khasimah, Shareena Mohamed Hashim, Siti Dalela Mohd Wahid, and Syahmi Harudin. 2014. "Tourist Expectation, Perceived Quality and Destination Image: Effects on Perceived Value and Satisfaction of Tourists Visiting Langkawi Island, Malaysia." *Asian Journal of Business and Management* 2(3).
- Bambang Udoyono. 2008. *Sukses Menjadi Pramuwisata Profesional*. Bekasi Timur: Kesaint Blanc. Lampiran Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia no. Kep 61/MEN/III/2009.
- Basiya, Rozak, and Hasan Abdul Rozak. 2012. "Kualitas Dayatarik Wisata, Kepuasan Dan Niat Kunjungan Kembali Wisatawan Mancanegara Di Jawa Tengah." *Jurnal Ilmiah Dinamika Kepariwisata* 11(2).
- Hamzah, Faizal, Yosef Abdul Ghani, and Zartian Ade Silfana. 2022. "Seberapa Besar Kualitas Pelayanan Dapat Mempengaruhi Keputusan Tamu Menginap?" *Jurnal Kajian Pariwisata* 4(2):100–109. doi: 10.51977/jiip.v4i2.769.
- ISWATI, MARIA. 2014. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN PEMANDU WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DOMESTIK DI MUSEUM BENTENG VREDEBURG YOGYAKARTA." Universitas Gadjah Mada.
- Jemadi, Jemadi, and Bambang Sugeng Dwiyanto. 2016. "Tingkat Kepuasan Wisatawan Domestik Terhadap Candi Prambanan Dan Ratu Boko Di Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta." *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship* 6(1):37–54.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Mandalia, Siska, Taufik Hidayat, Revi Candra, Ferzi Hartawan, and Atika Amor. 2022. "Income Analysis of Merchants at Istano Basa Pagaruyung Tourism Object Tanah Datar Regency During The Covid-19 Pandemic." Pp. 610–13 in *The 4th International Conference on University Community Engagement (ICON-UCE 2022)*. Vol. 4.
- Muhammad nazir. 2015. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mulyana, Hadi, and Andhika Chandra Lesmana. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Keraton Kasepuhan Cirebon." *Tourism Scientific Journal* 6(2):291–97.
- Nurmala, Nurmala, Sullaida Sullaida, and Damanhur Damanhur. 2022. "PENGARUH FASILITAS WISATA, DAYA TARIK WISATA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA PANTAI UJONG BLANG LHOKSEUMAWA." *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis* 23(2):73–78.
- Pepy Afrilian, Givara Oksafa Silvand. 2022. "Citra Destinasi Terhadap Loyalitas Wisatawan Melalui Kepuasan Wisatawan Di Desa Terindah Pariangan 1." 4(2):68–79. doi: 10.51977/jiip.v4i2.753.
- Pratama, Handika Fikri. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Sejarah Benteng Marlborough Di Kota Bengkulu." *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 4(1).
- Purwaningsih, Ratih Melatsiwi. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata

- Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Candi Prambanan Tinjauan Khusus Pada Kemampuan Berbahasa Verbal." *Jurnal Nasional Pariwisata* 5(3):146–53.
- Putra, I. Gede Noviana, I. Nyoman Sudiarta, and I. G. S. Mananda. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Wisatawan Mancanegara Ke Daya Tarik Wisata Alas Pala Sangeh." *Jurnal IPTA ISSN 2338:8633*.
- Radiosunu. 2001. "Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Analisis." Yogyakarta: BPFE.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Suyitno. 2005. *Pemanduan Wisata (Tour Guiding)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.