

PENGARUH PENGETAHUAN DAN KETERAMPILAN *TOUR GUIDE* TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI BUNAKEN**(Studi Kasus Wisatawan Manado Tour Guide)***THE IMPACT OF KNOWLEDGE AND SKILLS OF TOUR GUIDE ON TOURIST'S SATISFACTION IN BUNAKEN**(Case Study Manado Tour Guide)*

Oleh:

Tumbel Brenda Brigitha¹**Joyce Lapian²****Rita Taroreh³**¹²³Fakultas Ekonomi dan Bisnis.Jurusan Manajemen
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

¹bbrigitha3@gmail.com²joycelapian@yahoo.com³rita.taroreh@yahoo.com

Abstrak : Kepuasan wisatawan dapat diciptakan melalui kualitas dan pelayanan, dengan keterampilan yang baik yang telah dikuasai oleh seorang *tour guide*, wisatawan akan mendapat pengetahuan dan pengalaman yang baru dari objek wisata yang di jelaskan oleh *tour guide*. Jika baik pelayanan yang diberikan maka citra pariwisata dan *tour guide* pun akan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan pengetahuan objek wisata dan keterampilan *tour guide* terhadap kepuasan wisatawan baik secara parsial maupun simultan. Jenis penelitian dalam studi ini adalah penelitian asosiatif yang mengukur asosiasi antara dua variabel atau lebih. Sampel yang di ambil menggunakan kuesioner berjumlah 61 wisatawan. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan, secara parsial Keterampilan *tour guide* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan dan secara simultan Pengetahuan dan Keterampilan *Tour Guide* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan. Saran Mengingat Pengetahuan dan Keterampilan *Tour Guide* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan Di Bunaken, maka diharapkan *tour guide* yang tergabung dalam MTG (*Manado Tour Guide*) harus memperhatikan faktor Pengetahuan *Tour Guide* tentang Objek wisata dan Keterampilan *Tour Guide*.

Kata Kunci: pengetahuan, keterampilan *tour guide*, kepuasan wisatawan

Abstract : *Tourist satisfaction plays an important role in marketing the tourism attractions, Making tourists' experience full of bliss and excellence service from tour guide increase tourist satisfaction. Enhancing tourist satisfaction leads to tourist loyalty and numerous benefits. The purpose of this research is to get a better knowledge on how tour knowledge object influence and tour guide performance affect tourist satisfaction either partially or simultaneously. The type of research in this study is associative research that measures associations between two or more variables. The data were collected using a questionnaire from 61 tourists. Technical analysis of data used in this research is multiple linear regression analysis. The results revealed by partially test that knowledge has no significant effect towards tourist satisfaction, by partially test tour guide skills shows significant effect towards tourist satisfaction and by simultaneously test knowledge and skills of tour guide have a significant effect on tourist satisfaction. Suggestion Considering Knowledge and Skill of Tour Guide have significant influence to Tourist's Satisfaction In Bunaken, it is expected tour guide incorporated in MTG (Manado Tour Guide) should pay attention to Knowledge Tour Guide factor about Tour Object and Tour Guide Skill.*

Keywords: knowledge, tour guide skills, tourist satisfaction

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pariwisata adalah salah satu penyedia lapangan kerja dan penggerak perekonomian. Karena itu komponen bangsa harus turut mendukung kemajuan pariwisata, baik menyangkut tata kelola kebijakannya maupun pengembangan potensi dan pelestarian objek wisatanya. Objek Wisata dapat menarik wisatawan dan dapat mendatangkan pendapatan daerah. Suatu daerah yang memiliki objek wisata, daerah tersebut bisa mendapat pemasukan yang besar dari sektor pariwisata jika objek wisatanya dikelola dengan baik.

Dahulu wisata dianggap kegiatan untuk kalangan tertentu dan bukan termasuk kebutuhan utama. Tapi sekarang wisata menjadi suatu kebutuhan, setiap orang perlu berwisata dalam hidupnya bahkan mungkin untuk sekedar menghilangkan penat. Berwisata sebenarnya tidak harus pergi ke tempat yang jauh tapi bisa berwisata di dalam kota sendiri. Ada bermacam-macam objek wisata yang ada dengan berbagai macam keunikannya masing-masing salah satunya adalah pulau Bunaken yang sudah menjadi salah satu destinasi wisata unggulan di Sulawesi Utara. Pulau Bunaken menawarkan berbagai wisata alam yang sangat indah dan menarik, Bunaken juga terkenal dengan keindahannya taman lautnya, taman laut Bunaken merupakan Ikon di Kota Manado, taman laut Bunaken berada di kawasan Teluk Manado dan secara geografis terletak di sebelah utara pulau Sulawesi. Taman nasional laut Bunaken Manado secara resmi didirikan pada tahun 1991 dan merupakan salah satu taman laut pertama Indonesia. Bunaken ditunjuk sebagai taman nasional oleh Menteri Kehutanan tahun 1991 dengan luas \pm 89.065 ha dan mencakup 5 pulau yaitu: Bunaken, Naen, Siladen, Manado Tua, dan Mantehage. Objek wisata ini banyak dikunjungi oleh wisatawan yang ingin menikmati keindahan laut, sehingga Bunaken tidak pernah sepi dari wisatawan lokal maupun asing. Bunaken yang terkenal dengan taman lautnya yang luar biasa indah, terumbu karang yang tumbuh dengan beraneka warna semakin membuat taman laut Bunaken semakin indah dan terkenal hingga ke mancanegara. Banyak wisatawan yang melakukan kegiatan diving dan snorkeling di laut Bunaken ini. Tercatat dalam data statistik pengunjung wisata di Sulawesi Utara dari tahun ketahun selalu mengalami peningkatan wisatawan yang cukup meningkat.

Tabel 1.Data Kunjungan Wisatawan Nusantara (Wisnus)

NO	TAHUN	JUMLAH
1	2013	596.774
2	2014	832.015
3	2015	1.070.681
4	2016	1.484.402

Sumber :Dinas Pariwisata Daerah Provinsi Sulawesi Utara, 2017

Tabel 2.Data Kunjungan Wisatawan Bulan Januari s/d April 2017

Januari		Februari		Maret		April	
Wisman	Wisnus	Wisman	Wisnus	Wisman	Wisnus	Wisman	Wisnus
9.181	134.200	7.015	136.500	5.837	141.030	6.249	139.530

Sumber : Dinas Pariwisata Daerah Provinsi Sulawesi Utara, 2017

Berdasarkan data di atas tercatat bahwa pada tahun 2016 jumlah wisatawan dengan komposisi wisatawan dari dalam negeri di Sulawesi Utara meningkat hingga 1.484.402 orang dan pada awal tahun 2017 mulai pada bulan januari s/d april tergolong bervariasi dan terlihat pada bulan maret wisatawan nusantara naik hingga 141.030 orang kemudian turun kembali pada bulan april dengan jumlah 139.530 orang sedangkan wisatawan mancanegara terus mengalami penurunan dan peningkatan terlihat pada bulan maret wisatawan mancanegara turun hingga 5.837 orang kemudian pada bulan april naik kembali hingga 6.249 orang sehingga dapat

disimpulkan bahwa jumlah rata-rata wisatawan setiap tahunnya yang datang untuk berwisata di Sulawesi Utara mengalami peningkatan yang cukup meningkat.

Keindahan suatu objek wisata tidak akan lengkap jika tidak mengetahui cerita dibalik objek wisata yang dikunjungi. Selain mendapat pengalaman, juga mendapat pengetahuan yang baru. Karena itu diperlukan seorang pramuwisata atau pemandu wisata (*tour guide*) yang bisa membantu untuk menjelaskan segala sesuatu yang ingin diketahui tentang objek wisata yang akan di kunjungi. Karena sebuah perjalanan wisata tidak akan lengkap tanpa disertai oleh seorang *tour guide*.

Menggunakan jasa *tour guide* kita akan lebih banyak mengetahui tentang daerah yang kita kunjungi, di Sulawesi Utara sudah banyak jasa *tour guide* yang ditawarkan untuk perjalanan ke Bunaken dengan tawaran fasilitas yang lengkap dengan harga yang terjangkau membuat para wisatawan dapat lebih menikmati perjalanan wisata, tentunya sangat memuaskan dari pada wisatawan yang tidak menggunakan jasa *tour guide*. Berdasarkan pengertian tersebut tampak bahwa betapa pentingnya peranan pramuwisata dalam kesuksesan sebuah perjalanan wisata (*tour*).

Seorang Pramuwisata atau pemandu wisata (*tour guide*) harus mempunyai pengetahuan yang baik tentang objek wisata yang akan di tawarkan kepada wisatawan dengan menguasai sejarah dan pengetahuan lainnya di daerah objek wisata tersebut, wisatawan akan mendapat pengetahuan dan pengalaman yang baru dari objek wisata yang di jelaskan oleh *tour guide*, Menurut Rusli Cahyadi dan Jajang Gunawijaya (2009: 4) meningkatnya jumlah wisatawan terkait dengan nilai tambah yang mereka dapatkan berupa pengetahuan dan pengalaman budaya serta kenyamanan, yang akhirnya dapat meningkatkan kemungkinan untuk datang kembali. *Tour guide* juga harus memiliki keterampilan yang baik seperti keterampilan berkomunikasi, mampu mengelola bahasa tubuh, gerak tubuh, kontak mata, suara, volume, intonasi, artikulasi, kosa kata, kemampuan mendengar, keterampilan berbahasa asing, dan keterampilan lain sebagai tambahan yang mana keterampilan tersebut digunakan untuk memberi kepuasan kepada wisatawan.

Kepuasan Wisatawan sangat berpengaruh terhadap perkembangan suatu objek wisata karena itu sangat penting untuk memberikan kesan yang baik kepada para wisatawan. Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas dan pelayanan, dengan keterampilan yang baik yang telah dikuasai oleh seorang *tour guide*, dalam melaksanakan tugasnya dengan memberikan informasi yang benar dan baik tentang negara, daerah, objek wisata, kebudayaan dan hal-hal lainnya yang akan disampaikan pada wisatawan maka pelayanan yang diberikan oleh *tour guide* pun akan memberikan kesan baik bagi wisatawan. Jika baik pelayanan yang diberikan maka citra pariwisata dan *tour guide* pun akan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan, dan hal itu akan membuat kenyamanan bagi para wisatawan sehingga dapat berpengaruh terhadap kepuasan para wisatawan. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Pengetahuan dan Keterampilan *Tour Guide* terhadap Kepuasan Wisatawan.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh:

1. Pengetahuan *tour guide* dan keterampilan *tour guide* terhadap kepuasan wisatawan.
2. Pengetahuan *tour guide* terhadap kepuasan wisatawan.
3. Keterampilan *tour guide* terhadap kepuasan wisatawan.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia dipandang sebagai peranan yang cukup penting diranah industri, apa yang dilakukan oleh manajer SDM dilingkungan perusahaan. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu proses yang mencakup evaluasi terhadap kebutuhan SDM, mendapatkan orang orang untuk memenuhi kebutuhan itu, dan mengoptimalkan pendayagunaan sumber daya yang penting tersebut dengan cara melihat latar belakang pendidikan atau kemampuan dan penugasan yang tepat, agar sesuai kebutuhan dan tujuan organisasi dimana SDM itu berada (Widodo, 2015: 2).

Pengetahuan

Pengetahuan yang dimiliki seseorang bisa dikategorikan dalam dua jenis, yaitu: pengetahuan yang didasari dan pengetahuan yang tidak didasari. Ketika seseorang menjalani kehidupannya dia akan mengumpulkan dan mempelajari fakta, menyaksikan peristiwa, dan mendapatkan potongan-potongan informasi lain yang kemudian ditambahkan ke dalam simpanan memori dan akan diakses ketika yang bersangkutan memproses informasi baru dan mempersiapkan reaksi terhadap suatu instansi atau orang lain (Sudarmanto, 2009:59).

Objek Wisata

Objek wisata harus memiliki daya tarik wisata dalam memberikan rasa puas dan kagum kepada para wisatawan dimana daya tarik wisata merupakan potensi utama di suatu objek wisata. Daya tarik wisata yang juga disebut objek wisata merupakan potensi yang menjadi pendorong kehadiran wisatawan ke suatu daerah tujuan wisata (Suwanto, 2004: 19).

Keterampilan

Keterampilan adalah perilaku yang terkait dengan tugas, yang bisa dikuasai melalui pembelajaran, dan bisa ditingkatkan melalui pelatihan dan bantuan orang lain. Keterampilan merujuk pada kemampuan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan. Adapun perilaku adalah manifestasi kepribadian dan sikap yang ditunjukkan ketika seseorang berinteraksi dengan lingkungannya. Keterampilan bisa digunakan untuk mengendalikan perilaku (Sudarmanto, 2009:60).

Tour Guide

Pramuwisata adalah orang yang mempunyai sertifikat tanda lulus ujian profesi dari instansi atau lembaga resmi pariwisata dan telah memiliki tanda pengenal (*bagde*), sehingga berhak untuk menjadi pembimbingan perjalanan bagi wisatawan individu atau kelompok dengan satu atau lebih bahasa untuk memberikan penjelasan tentang suatu objek baik kebudayaan, kekayaan alam dan kehidupan masyarakat bangsa (Suyitno, 2005:1).

Kepuasan Wisatawan

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perih (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik (Tjipjoto, 2012:301).

Hubungan Pengetahuan dan Kepuasan Wisatawan

Suatu objek wisata harus dapat meningkatkan kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan dianggap sebagai indikator produk wisata yang berkualitas menurut Swarbrooke dan Horner (2007) manfaat dari mewujudkan kepuasan pelanggan adalah dapat membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut. Kepuasan wisatawan dapat diciptakan apabila citra objek wisata memang baik adanya dan harus didukung dengan pengembangan produk dan jasa yang semakin berkualitas, sehingga pengunjung benar-benar merasakan kepuasan dan berniat untuk berkunjung lagi. Untuk mewujudkan wisatawan yang loyal, wisatawan harus merasa puas terlebih dahulu dan kepuasan wisatawan dapat terjadi apabila terbentuk opini yang baik mengenai produk atau pelayanan. Seorang pemandu wisata harus memiliki pengetahuan terhadap objek wisata yang baik dan luas agar bisa mengoptimalkan kepuasan wisatawan. Jika seorang pemandu wisata mempunyai pengetahuan yang baik dan luas terhadap objek wisata yang ada di daerah tersebut maka itu dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap daerah yang di kunjungi dan di tawarkan oleh pemandu wisata.

Hubungan Keterampilan Tour Guide dan Kepuasan Wisatawan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan (Supranto 2006:233). Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan wisatawan adalah perbandingan antara kinerja produk yang dihasilkan dengan kinerja yang dirasakan oleh wisatawan. Jika berada di bawah harapan, wisatawan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, wisatawan puas. Jika kinerja melebihi harapan, wisatawan amat puas atau senang. Keterampilan seorang pemandu wisata (*tour guide*) sangat mempengaruhi kepuasan wisatawan karena dengan keterampilan pemandu wisata wisatawan dapat merasa nyaman dan aman. Dengan keterampilan yang telah di kuasai, kualitas penyajian informasi tempat wisata dapat di sampaikan dengan baik oleh pemandu wisata. Salah satu keterampilan yaitu keterampilan komunikasi, para

pemandu wisata akan mendapat penilaian dari wisatawan atas kemampuan para pemandu wisata dalam berkomunikasi dengan wisatawan selama berekreasi di suatu daerah wisata yang mempengaruhi kepuasan wisatawan dan juga keterampilan berbahasa asing, seorang pemandu wisata wajib menguasai beberapa bahasa asing agar wisatawan asing dapat memahami penjelasan pemandu wisata terhadap daerah yang ingin di kunjungi wisatawan asing dengan begitu wisatawan asing dapat dengan nyaman mengenal daerah yang akan dikunjungi. Dapat disimpulkan bahwa keterampilan *tour guide* dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan.

Penelitian Terdahulu

Stela Sangkaeng (2015), Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Citra Pariwisata, Promosi Pariwisata dan Kualitas Pelayanan Objek Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan baik secara parsial maupun secara simultan. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif dengan metode analisis regresi linier berganda. Pengukuran variabel menggunakan Skala likert. Populasi berjumlah 17.606 dan jumlah sampel berjumlah 100 responden, ditentukan dengan menggunakan rumus penarikan sampel dari slovin. Dari hasil uji secara simultan diperoleh Promosi Pariwisata, Kualitas Pelayanan Objek Wisata secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wisatawan, dan secara parsial Promosi Pariwisata berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan, Kualitas Pelayanan Objek Wisata, secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan dan Citra Pariwisata secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wisatawan. Mengingat Promosi Pariwisata dan Kualitas Pelayanan Objek Wisata memiliki pengaruh positif yang signifikan serta memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap Kepuasan Wisatawan di objek wisata Taman Laut Bunaken, maka pihak objek wisata Taman Laut Bunaken sebaiknya memperhatikan faktor Promosi Pariwisata dan Kualitas Pelayanan Objek Wisata.

Ratih Melatisiwi Purwaningsih (2013), Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan pemandu wisata, khususnya pada kemampuan berbahasa verbal sehingga mempunyai keinginan untuk menjadi *repeat visitor*. Metode yang digunakan adalah rasionalistik dengan analisis data kualitatif. Penelitian ini mengaitkan dan mengeksplor tiga variabel yaitu kemampuan berbahasa verbal, kepuasan wisatawan, dan motivasi untuk berkunjung kembali. Teknik pengambilan data pada kemampuan berbahasa verbal dilakukan dengan cara observasi dan *in-depth interview*, sedangkan pada kepuasan wisatawan dan motivasi untuk berkunjung kembali dilakukan dengan cara wawancara terstruktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan berbahasa verbal pemandu wisata di Candi Prambanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan wisatawan. Ujaran (representatif, direktif, komisif, ekspresif, deklarasi, penggunaan bahasa baku dan tidak baku, penggunaan logat jawa yang kental, gaya atau *style* pemanduan), wacana (monolog dan dialog), ekspresi air muka, dan bahasa tubuh merupakan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan wisatawan. Wisatawan merasa puas dengan pelayanan pemandu wisata dan terpengaruh untuk datang kembali ke Candi Prambanan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam studi ini adalah Penelitian Asosiatif yaitu mengukur asosiasi antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala Sugiyono (2011:36).

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat diadakan penelitian ini di Bunaken. Lama waktu yang digunakan untuk memperoleh data-data dalam penelitian ini, yaitu selama 6 (enam) bulan di mulai dari bulan maret 2017 sampai dengan september 2017.

Populasi dan Sampel

Untuk memperoleh data yang diperlukan, penulis mengadakan penelitian pada wisatawan yang menggunakan jasa Manado *tour guide* di Bunaken selama 1 bulan terakhir. Populasi yang ada berjumlah 155 orang. Pengambilan sampel yang digunakan adalah rumus slovin, yaitu:

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

$$n = \frac{155}{1 + 155 \times 0.1^2} = 60.784 \text{ (bulatkan jadi) } 61$$

Metode Analisis

Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, uji asumsi klasik, regresi linier berganda dan uji hipotesis F dan t.

Teknik Analisis Data

Analisis regresi linier berganda diperlukan guna mengetahui koefisien-koefisien regresi serta signifikansi sehingga dapat dipergunakan untuk menjawab hipotesis.

Secara umum formulasi dari regresi berganda dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y	=	Kepuasan Wisatawan
a	=	Nilai Konstanta
X ₁	=	Pengetahuan <i>Tour Guide</i>
X ₂	=	Keterampilan <i>Tour Guide</i>
β 1, β 2	=	Koefisien regresi variabel bebas
e	=	standard error (tingkat kesalahan)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**Hasil Penelitian****Uji Asumsi Klasik****Uji Multikolinieritas****Tabel 3 Uji Multikolinieritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Pengetahuan <i>Tour Guide</i>	.992	1.008
Keterampilan <i>Tour Guide</i>	.992	1.008

Sumber: Hasil Olahan Data, 2017

Berdasarkan hasil tabel 3 di atas dapat dilihat pada output coefficient model, dikatakan tidak terjadi gejala multikolinieritas jika nilai VIF < 10. Hasil perhitungan menghasilkan nilai VIF untuk Pengetahuan *Tour Guide* (X₁) dan Keterampilan *Tour Guide* (X₂) dibawah angka 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas dalam model regresi tersebut.

Analisa Regresi Linier Berganda

Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program SPSS ditampilkan pada tabel 4

Tabel 4 Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	6.712	2.907		2.309	.025		
	Pengetahuan <i>tour guide</i>	.188	.103	.218	1.823	.073	.992	1.008
	Keterampilan <i>tour guide</i>	.453	.144	.377	3.150	.003	.992	1.008

Sumber: Hasil Olahan Data, 2017

Hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 4 dapat dinyatakan dalam bentuk persamaan regresi $Y = 6.712 + 0,188 X_1 + 0,453 X_2$. Dari hasil yang diperoleh bahwa variabel bebas (independen) Pengetahuan *Tour Guide* (X_1) dan Keterampilan *Tour Guide* (X_2) dalam model regresi tersebut dapat dinyatakan jika satu variabel independen berubah sebesar 1 (satu) dan lainnya konstan, maka perubahan variabel terikat (dependen) Kepuasan Wisatawan (Y) adalah sebesar nilai koefisien (b) dari nilai variabel independen tersebut.

Nilai konstanta (α) sebesar 6.712 hal ini berarti jika Pengetahuan *Tour Guide* (X_1) sama dengan nol (0) dan Keterampilan *Tour Guide* (X_2) sama dengan nol (0) maka besarnya Kepuasan Wisatawan (Y) sebesar 6.712 satuan.

Jika nilai b_1 yang merupakan koefisien regresi dari Pengetahuan *Tour Guide* (X_1) sebesar 0,188 artinya jika variabel Pengetahuan *Tour Guide* (X_1) bertambah 1 satuan, maka Kepuasan Wisatawan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,188 satuan dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan.

Nilai b_2 yang merupakan koefisien regresi dari Keterampilan *Tour Guide* (X_2) sebesar 0,453 jika variabel Keterampilan *Tour Guide* (X_2) bertambah 1 satuan, maka Kepuasan Wisatawan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,453 satuan dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan.

Pengujian Hipotesis**Uji hipotesis F**

Pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa pengaruh variabel Pengetahuan *Tour Guide* (X_1) dan Keterampilan *Tour Guide* (X_2) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y) sangat signifikan, ditunjukkan oleh nilai sig. Sebesar $0.004 < 0,01$.

Tabel 5 Uji hipotesis F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22.485	2	11.242	6.166	.004 ^b
	Residual	105.745	58	1.823		
Total		128.230	60			

Sumber: Hasil Olahan Data, 2017

Jadi dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak atau H_a diterima yang berarti bahwa Pengetahuan *Tour Guide* (X_1) dan Keterampilan *Tour Guide* (X_2) secara bersama-sama berpengaruh sangat signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan (Y).

Uji hipotesis t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dalam model regresi.

Tabel 5 menunjuk bahwa Pengetahuan *Tour Guide* (X_1) memiliki tingkat signifikansi $p\text{-value} = 0,073 > 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_a ditolak dan H_0 diterima. Dengan demikian, Pengetahuan *Tour Guide* (X_1) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan (Y). Tabel 4.6 menunjukkan bahwa Keterampilan *Tour Guide* (X_2) memiliki tingkat signifikansi $p\text{-value} = 0,003 < 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak atau Keterampilan *Tour Guide* (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan bahkan sangat signifikan ($0,003 < 0,01$) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y).

Pembahasan

Pengetahuan dan keterampilan tour guide merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan wisatawan. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Kepuasan wisatawan memainkan peran penting dalam struktur model perilaku wisatawan. Dengan demikian kepuasan wisatawan lebih besar mungkin mengakibatkan niat yang lebih besar untuk membeli kembali atau kembali dan merekomendasikan untuk setiap tahap model perilaku wisatawan. Karena kepuasan wisatawan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan *Tour Guide* dan Keterampilan *Tour Guide* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan.

Pengetahuan *tour guide* sangat penting untuk dikuasai oleh seorang pemandu wisata karena pengetahuan *tour guide* dapat berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Seorang pemandu wisata harus memiliki pengetahuan terhadap objek wisata yang baik dan luas agar bisa mengoptimalkan kepuasan wisatawan. Jika seorang pemandu wisata mempunyai pengetahuan yang baik dan luas terhadap objek wisata yang ada di daerah tersebut maka itu dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap daerah objek wisata yang di kunjungi dan di tawarkan oleh pemandu wisata. Semakin banyak pengetahuan yang baru tentang suatu objek wisata yang di dapatkan maka wisatawan mendapat banyak pengalaman yang baru dan itu dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan objek wisata tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Dengan keterampilan yang telah di kuasai, kualitas penyajian informasi tempat wisata dapat di sampaikan dengan baik oleh pemandu wisata. Salah satu keterampilan yaitu keterampilan komunikasi, para pemandu wisata akan mendapat penilaian dari wisatawan atas kemampuan para pemandu wisata dalam berkomunikasi dengan wisatawan selama berekreasi di suatu daerah wisata yang mempengaruhi kepuasan wisatawan dan juga keterampilan berbahasa asing, seorang pemandu wisata wajib menguasai beberapa bahasa asing agar wisatawan asing dapat memahami penjelasan pemandu wisata terhadap daerah yang ingin di kunjungi wisatawan asing dengan begitu wisatawan asing dapat dengan nyaman mengenal daerah yang akan dikunjungi. Dapat

disimpulkan bahwa keterampilan *tour guide* dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Keterampilan *Tour Guide* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang sudah di paparkan sebelumnya, kesimpulan dari penelitian ini, yaitu:

1. Pengetahuan dan Keterampilan *Tour Guide* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan Di Bunaken.
2. Pengetahuan *Tour Guide* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan Di Bunaken.
3. Keterampilan *Tour Guide* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan Di Bunaken.

Saran

Saran yang di sampaikan melalui penelitian ini yaitu:

1. Mengingat Pengetahuan dan Keterampilan *Tour Guide* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan Di Bunaken, maka diharapkan *tour guide* yang tergabung dalam MTG (*Manado Tour Guide*) harus memperhatikan faktor Pengetahuan *Tour Guide* tentang Objek wisata dan Keterampilan *Tour Guide*.
2. Karena biaya wisata di Manado termasuk murah, banyak wisatawan asing yang tertarik untuk mengunjungi kota Manado. Untuk itu, perlu ada perhatian khusus dari pemerintah untuk meningkatkan layanan wisata di Manado guna kenyamanan wisatawan, agar kota Manado menjadi kota yang ramah untuk wisatawan.
3. Hasil penelitian dapat digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan manajemen Sumber Daya Manusia.
4. Dalam penelitian ini yang diteliti hanya terbatas pada pengaruh Pengetahuan dan Keterampilan *Tour Guide* terhadap Kepuasan Wisatawan Sedangkan faktor-faktor lain yang juga berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan yang belum diungkap berapa besar pengaruhnya, semoga pada penelitian selanjutnya dapat membahas faktor-faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aluy, C. A., Tulung, Joy Elly, & Tasik, H. H. (2017). Pengaruh Keberadaan Wanita Dalam Manajemen Puncak Dan Kepemilikan Manajerial Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan (Studi Pada Bank Bumn dan Bank Swasta Nasional Devisa di Indonesia). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/15997>
- Lovelock, Wirtz. 2011. *Services Marketing (People, Technology, Strategy)*. Pearson Education Limited. England
- Ratih Melatisiwi Purwaningsih, 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Candi Prambanan. *Jurnal UGM*. <https://jurnal.ugm.ac.id>. Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Volume 5, Nomor 3, Desember 2013 (146 - 153). Diakses tanggal 25 Mei 2017.
- Rusli Cahyadi & Jajang Gunawijaya. 2009. *Pariwisata Pusaka: Masa Depan Bagi Kita, Alam dan Warisan Budaya Bersama*. UNESCO Office, Jakarta.
- Stela Sangkaeng, Lisbeth Mananeke, Sem G. Oroh, 2015. Pengaruh Citra, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Objek Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal EMBA*. <https://media.neliti.com>. 1089 Vol.3 No.3 Sept. 2015, Hal.1089-1100. Diakses tanggal 17 Februari 2017.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Sudarmanto, SIP. M.S,I. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Pustaka Belajar, Yogyakarta.

- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Afabeta, Bandung.
- Suyitno. 2005. *Pemandu Wisata (Tour Guiding)*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Suwantoro, Gamal. 2004. *Dasar-dasar Pariwisata*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Swarbrooke, John dan Susan Horner. 2007. *Consumer Behaviour in Tourism*. 2nd edition. Oxford: Elsevier ltd.
- Tjipjoto, Fandy, Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*. ANDI, Yogyakarta.
- Tulung, Joy Elly (2017). "Resource Availability and Firm's International Strategy as Key Determinants Of Entry Mode Choice." *Jurnal Aplikasi Manajemen-Journal of Applied Management* 15.1. <http://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/916>
- Tulung, Joy Elly, and Ramdani, Dendi (2016). "The Influence of Top Management Team Characteristics on BPD Performance". *International Research Journal of Business Studies*, Volume 8 Nomor 3, 155-166. <http://irjbs.com/index.php/jurnalirjbs/article/view/1147>
- Tulung, Joy Elly, and Dendi Ramdani. (2018) "Independence, Size and Performance of the Board: An Emerging Market Research." *Corporate Ownership & Control*, Volume 15, Issue 2, Winter 2018. <http://doi.org/10.22495/cocv15i2c1p6>
- Widodo, SE. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.