

PENGARUH PROFESIONAL PEMANDU WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI MUSEUM SONOBUDOYO YOGYAKARTA

Muhammad Zakhir Maziyya, Teti Indriati Kastuti, S.S., M.Pd., M.Par.

Abstrak

Pariwisata merupakan sektor vital yang keberhasilannya sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan, namun problematika terkait profesionalisme pemandu wisata masih ditemukan di Museum Sonobudoyo Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh profesionalisme pemandu wisata, yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap, terhadap kepuasan wisatawan di Museum Sonobudoyo Yogyakarta. Menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *explanatory research*, data dikumpulkan melalui kuesioner dari 80 responden wisatawan yang menggunakan jasa pemandu wisata di Museum Sonobudoyo Unit I pada April 2025. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 25, setelah instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa profesionalisme pemandu wisata (pengetahuan, keterampilan, dan sikap) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan ($F_{hitung} = 4.497 > F_{tabel} 2.725$; $Sig. = 0.006 < 0.05$). Namun, secara parsial (uji T), hanya keterampilan pemandu wisata yang terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan ($t_{hitung} = 5.022$; $Sig. = 0.000 < 0.05$). Pengetahuan ($t_{hitung} = -0.440$; $Sig. = 0.661 > 0.05$) dan sikap ($t_{hitung} = 0.678$; $Sig. = 0.500 > 0.05$) tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial. Model regresi ini mampu menjelaskan 15,1% variasi kepuasan wisatawan ($R^2=0.151$). Disimpulkan bahwa keterampilan pemandu wisata merupakan faktor paling dominan dalam menciptakan kepuasan wisatawan di Museum Sonobudoyo. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya penguatan aspek keterampilan pemandu untuk meningkatkan pengalaman wisata yang berkesan dan kepuasan pengunjung di destinasi edukatif.

Kata Kunci: Profesionalisme Pemandu Wisata , Kepuasan Wisatawan , Keterampilan Pemandu , Museum Sonobudoyo , Pariwisata.

THE INFLUENCE OF PROFESSIONAL TOUR GUIDES ON TOURIST SATISFACTION AT THE SONOBUDOYO MUSEUM YOGYAKARTA

ABSTRACT

Tourism is a vital sector, and the quality of service largely determines its success. However, issues related to the professionalism of tour guides persist at the Sonobudoyo Museum in Yogyakarta. This study aims to analyze the impact of tour guide professionalism, including knowledge, skills, and attitudes, on tourist satisfaction at the Sonobudoyo Museum in Yogyakarta. Using a quantitative approach with explanatory research, data were collected through questionnaires from 80 tourists who used tour guide services at the Sonobudoyo Museum Unit I in April 2025. Data analysis was performed using multiple linear regression in SPSS version 25, following the validation and reliability testing of the instruments. The results of the simultaneous test (F test) indicate that tour guide professionalism (knowledge, skills, and attitudes) collectively has a significant impact on tourist satisfaction ($F = 4.497 > F \text{ table } 2.725$; $\text{Sig.} = 0.006 < 0.05$). However, in the partial test (t-test), only the tour guides' skills were found to have a positive and significant effect on tourist satisfaction ($t = 5.022$; $p < 0.05$). Knowledge ($t = -0.440$; $p = 0.661 > 0.05$) and attitudes ($t = 0.678$; $p = 0.500 > 0.05$) did not individually show a significant impact on satisfaction. This regression model explains 15.1% of the variation in tourist satisfaction ($R^2 = 0.151$). In conclusion, the skills of tour guides are the most dominant factor in creating tourist satisfaction at the Sonobudoyo Museum. This study emphasizes the importance of enhancing the skill aspects of tour guides to create more memorable tourism experiences and improve visitor satisfaction at educational destinations.

Keywords: Tour Guide Professionalism, Tourist Satisfaction, Guide Skills, Sonobudoyo Museum, Tourism