

INTISARI

Museum Karst Indonesia merupakan salah satu wisata edukasi di Wonogiri. Museum ini menawarkan kesempatan bagi pengunjung untuk belajar tentang batuan karst. Salah satu upaya museum untuk mendukung proses belajar dan menjaga kualitas berwisata pengunjung adalah dengan menyediakan fasilitas pemanduan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan pemandu melalui metode deskriptif kuantitatif. Penelitian ini melibatkan 100 orang pengunjung yang menggunakan jasa pemandu untuk mengisi angket. Angket tersebut berisi 30 pertanyaan terkait kriteria pemandu yang disusun berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*. Berdasarkan hasil analisis penilaian pengunjung terhadap lima dimensi *SERVQUAL*, diketahui bahwa pengunjung menilai pelayanan Pemandu Museum Karst Indonesia memuaskan dengan skor 4.1/5.0. Dimensi dengan skor penilaian tertinggi adalah dimensi *empathy* dengan skor 4.37/5.0. Sedangkan dimensi dengan skor terendah adalah dimensi *tangible*, yaitu sebesar 3.57/5.0. Meskipun skor keseluruhan termasuk tinggi, masih ada dua atribut layanan yang dinilai belum memuaskan, yaitu yang menyatakan pemandu mengenakan seragam dan tanda pengenal ketika bertugas, serta satu atribut layanan yang dinilai ragu-ragu, yaitu yang menyatakan bahwa pemandu memberikan rangkuman di akhir tur. Dari hasil penilaian, dapat disimpulkan bahwa masih diperlukan perbaikan pada kualitas pelayanan pemandu Museum Karst Indonesia.

Kata kunci: kepuasan pengunjung, penilaian pengunjung, *SERVQUAL*, atribut layanan, pemandu

ABSTRACT

Museum Karst Indonesia is an educational attraction in Wonogiri. The museum provides visitors with the opportunity to acquire knowledge about karst rocks. The museum has endeavored to facilitate the learning process and ensure the quality of visitor experience by offering guidance services. The objective of this study is to ascertain the extent to which visitors experience satisfaction with the services provided by tour guides. This inquiry employs quantitative descriptive methodologies to systematically assess visitor satisfaction levels. The present study involved 100 visitors who consumed guide services and completed a questionnaire. The questionnaire under consideration comprises 30 inquiries concerning the guide criteria, which are organized according to the five dimensions of SERVQUAL. The results of the analysis of visitors' assessments of the five dimensions of SERVQUAL indicate that the Indonesian Karst Museum guide is rated as satisfactory, with a mean score of 4.1/5.0. The dimension that received the highest assessment score was the empathy dimension, which received a score of 4.37 out of a possible 5.0. The dimension with the lowest score is the tangible dimension, which received a rating of 3.57 out of 5.0. Despite the commendable overall score, two service attributes have been identified as needing improvement: the guide's obligation to wear a uniform and identification while on duty, and the provision of a summary at the conclusion of the tour. Preliminary findings from the assessment suggest the need for continued efforts to enhance the quality of service provided by the Indonesian Karst Museum guides.

Keyword: visitor satisfaction, visitor assessment, SERVQUAL, service attributes, guide