

ABSTRACT

Tour operators hold crucial role play in forming tour packages, start from negotiation, airline tickets arrangements, hotels and itinerary yet when the tours starts role of tour guides become important because they lead the group. *Trend Tour and Travel* as one of the tour and travel agents in Yogyakarta which has exist for more than 10 years old, had served hundreds or even thousands of guests, and has employed high-intensity tour guides. Previous research has proven that tourists will consider tour guides as representatives of travel agents, so it is necessary to know how the service quality of tour guides perceived by tourists. These problems will be examined using character of qualitative data, and *Trend Tour and Travel* selected as one of the travel agents in Yogyakarta. There are 7 reviewees in this research. The interview method used is a focus group interview so appears to be a discussion or interaction between one interviewees with other reviewees. The results of this study is, interviewees felt the quality of service guides are pretty good in overall, yet needs some performance improvement in the dimensions of trust and empathy.

Keywords : service quality, tour and travel agency, tourism industry

INTISARI

Paket wisata terbentuk tidak lepas dari peranan operator tur yang mempersiapkan perjalanan dari tahap negosiasi, pengaturan tiket pesawat, hotel, dan destinasi yang akan dikunjungi, tidak lepas juga bahwa ada peranan pramuwisata yang menjadi pemimpin dalam berjalannya tur. *Trend Tour and Travel* sebagai salah satu biro perjalanan wisata di Yogyakarta yang sudah berumur lebih dari 10 tahun, sudah melayani ratusan bahkan ribuan tamu, dan telah mempekerjakan pramuwisata dengan intensitas tinggi. Penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa wisatawan akan menganggap pramuwisata sebagai perwakilan dari biro perjalanan wisata, sehingga perlu diketahui bagaimana kualitas pelayanan pramuwisata yang dipresepsikan oleh wisatawan. Permasalahan tersebut akan diteliti dengan menggunakan sifat data kualitatif, dan dipilih *Trend Tour and Travel* sebagai salah satu biro perjalanan wisata di Yogyakarta. Terdapat 7 narasumber dalam penelitian ini. Metode wawancara yang digunakan adalah wawancara grup sehingga tampak ada diskusi atau interaksi antar satu narasumber dengan narasumber lainnya. Hasil penelitian ini berupa, narasumber merasa kualitas pelayanan pramuwisata sudah cukup bagus secara keseluruhan, dan perlu ada perbaikan performa pada dimensi kepercayaan dan empati.

Kata kunci : Paket wisata, biro perjalanan wisata, pramuwisata