

## **ABSTRACT**

Fort Marlborough is a British heritage fort in the city of Bengkulu. The fort, which is located between various tourist attractions, has made this historic building a center for recreation for tourists visiting Bengkulu. This study examines how Fort Marlborough tour guides serve tourists with service quality indicators in the form of the ability to deliver presentations and communication (CE), have professional attitudes and abilities (CSD), the ability to serve tourists professionally (CO), and self-integrity when serving tourists (PI). The purposive sampling method was used to obtain domestic respondents aged 17 years and/ or more. The data were collected by distributing questionnaires to 100 respondents and analyzed descriptively quantitatively. The results of the study indicate that using these indicators shows a high score on the quality of services provided by tour guides to tourists of Fort Marlborough. The indicator with a fairly low score is an indicator of the ability to serve tourists professionally (CO) which can still be improved by the fortress guides in the future.

**Keywords:** domestic tourists, service quality, tour guides, marlborough fort

## ABSTRAK

Benteng Marlborough merupakan benteng peninggalan Inggris di kota Bengkulu. Benteng yang terletak di antara berbagai macam tempat pariwisata membuat bangunan bersejarah ini menjadi pusat rekreasi wisatawan yang mengunjungi Bengkulu. Penelitian ini mengkaji bagaimana pramuwisata Benteng Marlborough dalam melayani wisatawan dengan indikator kualitas pelayanan berupa kemampuan menyampaikan presentasi dan komunikasi (CE), memiliki sikap dan kemampuan secara profesional (CSD), kemampuan melayani wisatawan secara profesional (CO), dan integritas diri ketika melayani wisatawan (PI). Metode *purposive sampling* digunakan untuk mendapatkan responden domestik berusia 17 tahun dan/atau lebih. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden dianalisis secara deskriptif kuantitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa dengan menggunakan indikator tersebut menunjukkan skor yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pramuwisata kepada wisatawan Benteng Marlborough. Adapun indikator dengan skor yang cukup rendah merupakan indikator kemampuan melayani wisatawan secara profesional (CO) yang masih dapat diperbaiki oleh pramuwisata benteng kedepannya.

Kata kunci: wisatawan domestik, kualitas layanan wisatawan, pramuwisata, benteng marlborough