

INTISARI

Firdaus Fatimah Zahra merupakan objek wisata edukasi yang berada di Kota Semarang, Jawa Tengah. Objek wisata edukasi ini menawarkan miniatur manasik haji dan umrah sekaligus sarana edukasi bagi pengunjung untuk secara khusus menjadi calon jamaah haji dan umrah. Berdirinya lokasi ini bertujuan untuk membantu para calon jamaah mendalami tata cara dan urutan ibadah haji dan umrah agar menerima informasi yang detail di setiap miniatur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pemandu wisata di objek wisata edukasi Firdaus Fatimah Zahra sesuai konsep kualitas pelayanan jasa. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan sampel berjumlah 55 orang dikarenakan keterbatasan jumlah pengunjung selama pandemi *Covid-19*, dengan ketentuan sudah pernah berkunjung dan menggunakan jasa pemandu yang sudah disediakan oleh pengelola objek wisata tersebut. Sementara itu, instrumen penelitian yang digunakan adalah kuisioner yang disusun berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Jasa SERVQUAL dengan 19 atribut pernyataan tentang kualitas layanan pemandu wisata. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis menggunakan MsExcel 2013 untuk mengetahui nilai perbedaan antara tingkat harapan dengan persepsi keyakinan pengunjung terhadap 19 atribut pelayanan tersebut. Metode tersebut bertujuan untuk mengategorikan masing-masing atribut layanan berdasarkan dimensi kualitas jasa untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung dari setiap atribut. Berdasarkan hasil analisa dari kelima dimensi kesenjangan antara apa yang diharapkan dan persepsi pengunjung dari kualitas layanan tidak memuaskan dengan nilai sebesar -0,09. Pengunjung menilai bukti fisik kurang profesional, penyampaian jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan berdurasi kurang bagi pengunjung, kesiapan merespon permintaan pengunjung kurang tanggap, jaminan akan rasa percaya diri pengunjung tidak diangkat oleh pemandu wisata sehingga pengunjung lebih pasif ketika berkeliling, dan mengutamakan kepentingan pengunjung oleh para pegawai atau pemandu wisata kurang simpatik.

Kata kunci: **Kualitas Layanan, SERVQUAL, Pemandu Wisata, Wisata Edukasi.**

ABSTRACT

Firdaus Fatimah Zahra is an educational tourist attraction located in the city of Semarang, Central Java. This educational tourism object offers miniatures of Hajj and Umrah rituals as well as educational facilities to the visitors whom especially become prospective pilgrims for Hajj and Umrah. The establishment of this location aims to help prospective pilgrims explore the procedures and sequences of the Hajj and Umrah pilgrimages in order to receive detailed information in each miniature. This study aims to determine the quality of tour guide services at the Firdaus Fatimah Zahra educational tourism object according to the concept of service quality. The research method used in this study is a quantitative descriptive method with number of samples of 55 people due to the limited number of visitors during the Covid-19 pandemic. The respondents are people who have visited and used the services of a guide provided by the manager of the tourist attraction. Meanwhile, the research instrument used was a questionnaire compiled based on 5 Dimensions of SERVQUAL Service Quality with 19 statement attributes about the quality of tour guide services. Furthermore, the data obtained were analyzed using Ms Excel 2013 to determine the value of the difference between the level of expectation and the perception of visitors' beliefs about the services. The method intends to categorize each service attribute based on service quality dimensions to determine the level of visitor satisfaction from each attribute. The results of the analysis of the five dimensions of the gap between what is expected and the visitor's perception of unsatisfactory service quality with a value of -0.09. Visitors assess the physical evidence of miniatures as less professional, the delivery of services in accordance with the promised time of less duration for visitors, the readiness to respond to visitor requests is less responsive, the guarantee of visitors' confidence is not lifted by the tour guide so that visitors are more passive when walking around, and prioritize the interests of visitors by tourists staff or tour guides are less sympathetic.

Keywords: Service Quality, SERVQUAL, Tour Guide, Educational Tourist Attraction.