

ABSTRAK

Mohamad Basri Nopo, 2015, “Kualitas Pelayanan *Tour Guide* / Ranger Di Pulau Komodo, Taman Nasional Komodo Provinsi Nusa Tenggara Timur”.

Tugas Akhir, Kosentrasi Bina Wisata DIII Jurusan Pariwisata Sastra dan Budaya Universitas Negeri Gorontalo angkatan 2012, sebuah penelitian berlokasi di Pulau Komodo Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Ranger di Pulau Komodo, Taman Nasional Komodo.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan ranger di pulau komodo Taman Nasional Komodo, sehingga menjadi dasar acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan ranger di pulau komodo, Taman Nasional Komodo.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed method* dengan triangulasi konkuren pada analisis datanya. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan data kuantitatif yang didukung, di perluas, dan diperkuat oleh data kualitatif. Data kuantitatif menggunakan sampling sebanyak 100 responden, dan data kualitatif menggunakan 10 informan.

Berdasarkan hasil penelitian, di Pulau Komodo Taman Nasional Komodo kualitas pelayanan ranger dalam kategori masih cukup baik atau secara kuantitatif sebesar 65,8%. Dari hasil temuan menunjukkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan nilai yang tertinggi, yaitu *tangible* dan *responsiveness* sebesar 68%. Berikutnya, berturut-turut dari nilai yang terendah *assurance* 63%, *reliability* 65%, dan *emphaty* 65%. Kondisi ini masih perlu ditingkatkan terutama pada *assurance* 63% yang akan berpengaruh pada positing destinasi tersebut.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Ranger, dan Komodo

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul "Kualitas Pelayanan Ranger di Pulau Komodo

Taman Nasional Komodo Provinsi Nusa Tenggara Timur

Oleh

Mohamad Basri Nopo

NIM: 331 312 011

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing 1



Lisa Bantulu, S.Pd., M.Sc.
Nip: 19810107 201012 2 002

Pembimbing 2



Rendy Wijaya, MM.Par
Nip: 19840331 200812 1 003

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata



Krishna Anugrah, MM., M.Par
NIP. 19761118 200604 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir yang berjudul *Kualitas Pelayanan Ranger di Pulau Komodo Taman Nasional Komodo Provinsi Nusa Tenggara Timur*,

Oleh : Mohamad Basri Nopo

Telah dipertahankan di depan penguji,

Hari/Tanggal : Rabu, 3 Desember 2015

Waktu : 07.00 s/d 13.00 WITA

Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Bambang Suharto, MM, Par</u> NIP: 19720303 200312 1 001	 (.....)	7/12/2015 (.....)
2. <u>Lisna Bantuba, S.Pd., M.Sc</u> Nip: 19810107 201012 2 002	 (.....)	10/12/2015 (.....)
3. <u>Rendy Wijaya, MM, Par</u> Nip: 19840331 200812 1 003	 (.....)	9/12/2015 (.....)

Gorontalo Desember 2015
Dekan Fakultas Sastra Budaya
Universitas Negeri Gorontalo


Dr. Harto Malik, M.Hum
NIP : 19661004 199303 1 010