

AN ANALYSIS OF TOURIST SATISFACTION WITH LANGUAGE PROFICIENCY AND SERVICE QUALITY OF TOUR GUIDES IN LOVINA

TUGAS AKHIR



**PROGRAM STUDI BAHASA INGGRIS UNTUK KOMUNIKASI BISNIS DAN
PROFESIONAL (D4)
JURUSAN BAHASA ASING
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

TUGAS AKHIR

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA TERAPAN LINGUISTIK



Pembimbing I	Rima Andriani Sari, S.Pd., M.Hum NIP.197605292005012003
Pembimbing II	Desak Ketut Meirawati, S.Pd., M.Pd. NIP.198505302023212029



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Tugas Akhir oleh Kadek Mangku Raj Adigal ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 30 Juli 2025

Dewan Penguji

Ketua	Dr. I Made Suta Paramarta, S.Pd., M.Hum. NIP.197807102002121002
Anggota	Made Suardana, S.Pd., M.Hum. NIP.197506012001121001
Anggota	Rima Andriani Sari, S.Pd., M.Hum NIP.197605292005012003
Anggota	Desak Ketut Meirawati, S.Pd., M.Pd. NIP.198505302023212029



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Linguistik

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Ni Luh Putu Eka Sulistia Dewi, S.Pd. M.Pd. NIP.198104192006042002
Sekretaris Ujian	Made Aryawan Adijaya, S.Pd., M.Pd. NIP.197712162002121002



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

PERNYATAAN

Dengan penuh kesadaran, saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “An Analysis of Tourist Satisfaction with Language Proficiency and Service Quality of Tour Guides in Lovina” ini benar-benar merupakan hasil pemikiran dan kerja saya sendiri. Dalam proses penyusunannya, saya berusaha menjunjung tinggi kejujuran akademik dan menghindari segala bentuk plagiarisme atau pengutipan yang tidak sesuai dengan kaidah etika ilmiah. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika akademik atau ada pihak yang mempertanyakan keaslian karya ini, saya siap bertanggung jawab dan menerima segala konsekuensi sesuai aturan yang berlaku.

Singaraja, 08 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Kadek Mangku Raj Adigal

ACKNOWLEDGMENTS

As an essential part, I would like to express our gratitude to Almighty God, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, for the blessings, beauty, opportunities, motivation, and well-being granted in the completion of this proposal entitled *<An Analysis of Tourist Satisfaction with Language Proficiency and Service Quality of Tour Guides in Lovina>*. Furthermore, I would like to extend sincere thanks to all parties who have provided endless support in the completion of this proposal. Therefore, I wish to convey heartfelt gratitude to:

1. Dr. Rima Andriani Sari, S.Pd., M.Hum, as the first supervisor of this research. Thank you for your unwavering support, valuable advice, and insightful feedback throughout the writing process. Your encouragement has been an extraordinary source of motivation to keep striving and complete this work.
2. Desak Ketut Meirawati, S.Pd., M.Pd., as the second supervisor. Thank you for the support and constructive suggestions provided during the development and completion of this thesis. Your input has made a significant contribution to the improvement of this research.
3. Made Suadnyana and Luh Yasmini, the beloved father and mother of the author. Thank you for your love, prayers, and constant support at every step of this journey. Your sacrifices and encouragement have been the foundation of this achievement.
<Aku membuat ayahku bekerja tiap hari hingga lelah, jadi aku pastikan lelahnya tidak akan sia-sia>
=Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya=
4. I would like to express my gratitude to the woman who always accompanies me and gives me full support, Luh Indrayani as my future wife.
5. I would like to thank my beloved friends in the GGS Part 2 and RAVISPA groups for their loyal support, shared experiences, and never-ending

encouragement. Your presence has made this academic journey brighter and more enjoyable.

6. Lastly, I would like to thank myself. I want to thank myself for believing in me. I want to thank myself for doing all this hard work. I want to thank myself for never giving up. I want to thank myself for always being a giver and striving to give more than I receive. I want to thank myself for trying to do more right than wrong. I want to thank myself for always being myself.



TABLE OF CONTENTS

PERNYATAAN	vii
ABSTRACT	viii
ACKNOWLEDGMENTS	x
LIST OF TABLES.....	xiv
LIST OF APPENDICES.....	xv
CHAPTER I	1
INTRODUCTION	1
1.1 Background of the Study	1
1.2 Identification of the Problem	4
1.3 Limitation of the Problem.....	4
1.4 Statements of the Problem.....	5
1.5 Purposes of the Study.....	5
1.6 Significances of the Study.....	5
1.6.1 Theoretical Significances	5
1.6.2 Practical Significances	5
CHAPTER II	7
REVIEW OF RELATED LITERATURE	7
2.1 Theoretical Review	7
2.1.1 Tourist.....	7
2.1.2 Tourist Satisfaction	9
2.1.3 Language Proficiency in Tourism.....	10
2.1.4 Quality of Service	13
2.2 Empirical Review	16
CHAPTER III.....	18
RESEARCH METHOD	18
3.1 Research Design	18
3.3 Method of Data Collection	19
3.4 Method of Data Analysis	20
CHAPTER IV.....	21

RESEARCH RESULTS AND DISCUSSION	21
4.1 Findings	21
4.1.1 General Description of Respondents	21
4.1.2 Ages of Respondents	21
4.1.3 Genders of respondents	22
4.1.4 Origin of tourists	22
4.1.5 Length of stay in Lovina	24
4.1.6 Tour Guide Language Proficiency Assessment Results	24
4.1.7 Tour Guide Service Quality Assessment Results	28
4.2 Discussion.....	32
4.2.1 Discussion on Tour Guide Language Proficiency	33
4.2.2 Discussion on Service Quality of Tour Guide.....	37
CHAPTER V	39
CONCLUSION AND SUGGESTION	39
5.1 Conclusion	39
5.2 Suggestions	40
a. For Tourism Stakeholders in Lovina	40
b. For Tour Guide Training Institutions.....	40
c. For Future Researchers.....	40
REFERENCES	41

LIST OF TABLES

Table 4. 1 Distribution of Respondents Based on Age Group	22
Table 4. 2 Distribution of Respondents Based on Gender	22
Table 4. 3 Distribution of Respondents Based on Tourist Origin	23
Table 4. 4 Distribution of Respondents Based on Length of Stay in Lovina.....	24
Table 4. 5 Questionnaire Results of Tour Guides Language Proficiency	25
Table 4. 6 Percentage Results of Tour Guide Language Proficiency.....	27
Table 4. 7 Assessment Results of Tour Guides Service Quality	29
Table 4. 8 Assessment Results of Tour Guides Service Quality	30



LIST OF APPENDICES

Appendix 1 Research Instrument	46
Appendix 2 Validation of Research Instrument	49
Appendix 3 Documentation.....	53

