

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

**BY**

**Kadek Mangku Raj Adigal, NIM 2252013021**

**English For Business and Professional Communication**

**[Mangku.raj@undiksha.ac.id](mailto:Mangku.raj@undiksha.ac.id)**

**ABSTRACT**

This study investigates tourist satisfaction regarding the language proficiency and service quality of tour guides in Lovina, Bali. Using a mixed-method approach, data were collected from 27 international tourists through questionnaires and semi-structured interviews. The findings indicated that most tourists were satisfied with the tour guides' grammatical accuracy, fluency, and cultural adaptability, with 86.11% of responses falling into the <Agree= and <Strongly Agree= categories. In terms of service quality, 89.74% of tourists expressed satisfaction, particularly valuing attributes such as punctuality, friendliness, and responsiveness. The results suggest the need for ongoing training focused on intercultural communication, emotional intelligence, and foreign language proficiency. These improvements are essential to enhance Lovina's tourism competitiveness and ensure alignment with international standards.

**Keywords:** Language Proficiency, Lovina, Service Quality, Tourist Satisfaction, Tour Guide

# ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KEMAMPUAN BAHASA DAN PEMANDU WISATA DI LOVINA

Oleh

Kadek Mangku Raj Adigal, NIM 2252013021

Bahasa Inggris untuk Komunikasi Bisnis dan Professional

[Mangku.raj@undiksha.ac.id](mailto:Mangku.raj@undiksha.ac.id)

## ABSTRAK

*Penelitian ini menyelidiki kepuasan wisatawan terhadap kemampuan bahasa dan kualitas pelayanan pemandu wisata di Lovina, Bali. Dengan menggunakan pendekatan metode campuran, data dikumpulkan dari 27 wisatawan mancanegara melalui kuesioner dan wawancara semi-terstruktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar wisatawan merasa puas dengan ketepatan tata bahasa, kelancaran berbicara, dan kemampuan adaptasi budaya para pemandu, dengan tingkat kepuasan sebesar 86,11%. Dalam hal kualitas pelayanan, 89,74% wisatawan menyatakan puas, khususnya pada aspek ketepatan waktu, keramahan, dan responsivitas. Hasil ini menyarankan perlunya pelatihan berkelanjutan yang berfokus pada komunikasi antarbudaya, kecerdasan emosional, dan penguasaan bahasa asing. Peningkatan ini penting untuk meningkatkan daya saing pariwisata Lovina dan memastikan kesesuaiannya dengan standar internasional.*

**Kata kunci:** Kemampuan bahasa, Kepuasan wisatawan, Kualitas layanan, Lovina, Pemandu wisata