

ABSTRAK

Kompetensi komunikasi pemandu wisata tentu menjadi hal yang penting untuk mendukung perjalanan wisata yang menyenangkan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui keterkaitan antara kompetensi komunikasi pemandu wisata dengan kepuasan para wisatawan yang berkunjung ke Galeri Rasulullah Masjid Al-Jabbar Bandung. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini mengkaji bagaimana kompetensi komunikasi dari pemandu wisata, seperti kemampuan dalam menyampaikan informasi, beradaptasi, keramahan, dan responsif terhadap pertanyaan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi pemandu wisata memiliki peran dalam kepuasan berwisata wisatawan. Kompetensi komunikasi tersebut meliputi keterampilan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan motivasi (*motivation*). Ketiga komponen tersebut diperlukan untuk menunjang keberhasilan dalam menyampaikan informasi dan pengalaman wisata yang baik.

Kata Kunci: Kompetensi Komunikasi, Pariwisata, Pemandu Wisata, Wisatawan, Wisata Religi, Museum