

## ABSTRAK

**Arif Rahman Alfikri, *Peranan Pemandu Museum Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengunjung Museum Geologi Bandung (Studi Tentang Peran Humas Museum Geologi Bandung Pada Pengunjung Museum Geologi Bandung)*.**

Museum Geologi Bandung adalah sebuah instansi yang memberikan informasi dan pengetahuan tentang sejarah kehidupan manusia, sumber geologi dan manfaat bencana alam. dalam menyampaikan informasi dan pengetahuan itu peran pemandu museum sangatlah besar, sehingga publik eksternal dapat dengan mudah untuk mengetahuinya itu melalui pendekatan pemandu dengan pengunjung dan pemandu sebagai komunikator yang menjembatani antara instansi (Museum) dengan pengunjung.

Penelitian skripsi ini mengenai peranan pemandu museum dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengunjung Museum Geologi Bandung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) keterampilan pemandu Museum Geologi Bandung dalam mengatur kelancaran pemanduannya bagi pengunjung (2) keahlian pemandu Museum Geologi Bandung dalam menjelaskan koleksi benda-benda museum kepada pengunjung (3) kemampuan pemandu Museum Geologi Bandung dalam menguasai situasi ketika berlangsung kunjungan.

Kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah *Public Relations* dalam menjalankan kegiatannya berperan sebagai komunikator antara pihak museum dengan publik *eksternal*, dilaksanakan oleh pemandu dengan pelayanan prima/ berkualitas.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif, penelitian ini diarahkan untuk memaparkan atau menggambarkan apa yang terjadi mengenai peranan pemandu dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengunjung Museum Geologi Bandung. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara yaitu dengan berkomunikasi langsung dengan sumber dataditeliti dan mengadakan observasi lapangan untuk mengamati kegiatan pemandu dalam memandu pengunjung Museum Geologi Bandung.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pemandu Museum Geologi Bandung trampil dalam mengatur kelancaran pemanduannya, tapi belum ahli dalam menjelaskan koleksi benda-benda museum kepada pengunjung orang asing dan yang memiliki kebutuhan khusus, dan mereka mampu mengatasi situasi ketika berlangsungnya kunjungan.