

**PELAYANAN PERJALANAN WISATA DUFAN *TRIP*  
DI NUARTHA TOURS AND TRAVEL BANDUNG**

**PROYEK AKHIR**

Disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan  
Program Diploma IV  
Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan



Disusun Oleh :

**Mufriha Mardhiyati Syihap**

201822636

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN  
JURUSAN PERJALANAN  
POLITEKNIK PARIWISATA NHI  
BANDUNG**

**2022**

# LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

"PELAYANAN PERJALANAN WISATA DUFAN TRIP DI NUARTHA TOURS AND TRAVEL BANDUNG"

NAMA : MUFRIHA MARDHIYATI SYIHAP  
NIM : 201822636  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

Pembimbing Utama,



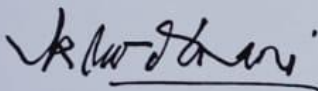
**Dra. Cucu Kurniati, MM.Par., CHE.**  
NIP.19660317 199303 2 001

Pembimbing Pendamping,



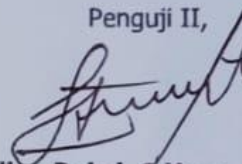
**RR. Adi Hendraningrum, S.Sos., M.M.**  
NIP.19690807 199403 2 001

Penguji I,



**Kuswardhani, Dra., M.Ed**  
3825015501

Penguji II,



**Faisal Fahdiah Puksi, S.Hum., M.Sc., M.Hum.**  
NIP. 19850419 200912 1 002

Bandung, Agustus 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

**Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHRMP.**  
19730723 199503 2 001

**Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc**  
NIP. 19710506 199803 1 001

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : MUFRIHA MARDHIYATI SYIHAP  
Tempat/Tanggal Lahir : KUALA TUNGKAL/20 AGUSTUS 2000  
NIM : 201822636  
Program Studi : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN  
Jurusan : PERJALANAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:  
"PELAYANAN PERJALANAN WISATA DUFAN TRIP DI NUARTHA TOURS AND TRAVEL  
BANDUNG"  
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik PariwisataNHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Juni 2022

Ya taan,



**Mufriha Mardhiyati Syihap**

**NIM 201822636**

## **MOTTO**

“Tetap tumbuh walau runtuh”

- **(Penulis, 2022)**

## **PERSEMBAHAN**

Saya persembahkan Proyek Akhir ini untuk orang-orang terkasih dan tercinta

Keluarga, untuk bapak, mamak, bg aan, bg fadhel, dan adik adiku  
terima kasih telah menyemangati saya dalam menjalani perkuliahan ini  
serta memberi banyak motivasi.

Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat atas dukungan finansialnya  
berupa Beasiswa Utusan Daerah sehingga penulis bisa menuntut ilmu  
dengan baik di Poltekpar NHI Bandung.

Rekan-rekan seperjuangan MBP 2018 khususnya MBP B (Balaga Squad).

## ABSTRAK

Nuartha Tour and Travel Bandung merupakan biro perjalanan wisata dari banyak biro perjalanan wisata yang ada di kota Bandung. Salah satu produk unggulan Nuartha Tours and Travel Bandung adalah Dufan Trip. Mengukur kualitas pelayanan adalah hal yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk dapat mengetahui pelayanan apa saja yang dirasa masih kurang oleh pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dan formulir *feedback* yang di isi peserta setelah melaksanakan tour, Nuartha Tours and Travel Bandung masih mendapatkan tanggapan kurang baik dan beberapa keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanannya. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan Nuartha Tours and Travel Bandung kepada konsumen mereka dalam penyelenggaraan Dufan Trip. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan 5 dimensi yaitu *tangible*, *emphaty*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance*. Penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif pada penelitian ini. Populasi penelitian adalah peserta tur yang telah mengikuti dufan trip dari bulan Januari-februari dan mei-juni tahun 2022 dengan total sebanyak 80 orang .Sampel ditetapkan sebanyak 66 responden pada penelitian ini. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu dari lima dimensi kualitas pelayanan, secara keseluruhan hasil yang diperoleh adalah kualitas pelayanan perjalanan wisata sudah baik. Namun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan oleh perusahaan yaitu ketersediaan fasilitas wifi didalam bus selama perjalanan, *tour leader* memberikan perhatian khusus kepada yang membutuhkan. Rekomendasi yang dapat di berikan penulis ialah ada baiknya Nuartha Tours and Travel menyediakan fasilitas wifi di dalam bus dengan cara perusahaan dapat memilih bus pariwisata yang memiliki fasilitas wifi didalamnya. Atau dengan cara lain yaitu menggunakan *wifi portable* dan perlu diadakan pelatihan internal dari manajer atau supervisor yang berpengalaman tentang *interpersonal skill* dan *services excellence* untuk karyawan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, Dufan Trip.**

## **ABSTRACT**

*Nuartha Tour and Travel Bandung is a travel agency from many travel agencies in the city of Bandung. One of the flagship products of Nuartha Tours and Travel Bandung is Dufan Trip. Measuring the quality of service is something that must be done by the company to be able to find out what services are still lacking by customers. Based on interview and the feedback form that was filled out after carrying out the tour, Nuartha Tours and Travel Bandung still received poor responses and several complaints from customers about the quality of their services. This study has a purpose, namely to find out how the quality of service that has been provided by Nuartha Tours and Travel Bandung to their consumers in the implementation of Dufan Trip. Measurement of service quality uses 5 dimensions are tangible, empathy, responsiveness, reliability, and assurance. The author uses a quantitative approach with a descriptive method in this study. The research population is tour participants who have participated in dufan trips from January-February and May-June 2022 with a total of 80 people. The sample was set at 66 respondents in this study. The results obtained from this study are from the five dimensions of service quality, overall the results obtained are that the quality of travel services is good. However, there are still some aspects that need to be improved by the company are the availability of wifi facilities on the bus during the trip, the tour leader gives special attention to those in need. The recommendation that the author can give is that it is better for Nuartha Tours and Travel to provide wifi facilities on the bus in a way that the company can choose a tourism bus that has wifi facilities in it. Or in another way using portable wifi. Then, it is necessary to hold internal training from experienced managers or supervisors on interpersonal skills and services excellence for employees*

**Keywords:** *Service Quality, Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dufan Trip.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, sehingga dengan izin dan rahmat-Nya penulis bisa menyelesaikan penelitian Proyek Akhir yang berjudul “**Pelayanan Perjalanan Wisata Dufan Trip Nuartha Tours and Travel Bandung**”. Proyek Akhir ini disusun dalam memenuhi salah satu syarat kelulusan pada program Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan penelitian ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak yang ada. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc, selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung
2. Ibu Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHM., CHRMP selaku Kepala Bagian Akademik, Kemahasiswaan, dan Kerja sama
3. Bapak Marsianus Raga, S.ST.Par.,MM.Par.,CE, selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung
4. Bapak Wishnu Hartanto, S.H, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung
5. Ibu Dra.Cucu Kurniati, MM.Par.,CHE, selaku dosen pembimbing I
6. Ibu RR. Adi Hendraningrum, S.Sos.,M.M selaku dosen pembimbing II



7. Seluruh Dosen, Tenaga Pengajar dan Staff, terkhusus pada Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan yang sudah memberikan ilmu dan pengetahuan sehingga penulis bisa menyusun Proyek Akhir ini dengan lancar.
8. Kang Reymon Pramasta dan Kang Panji Nugraha Bakti selaku CEO dan Founder Nuartha Tours and Travel Bandung yang sangat kooperatif membantu penulis mengumpulkan data untuk penyusunan Proyek Akhir.
9. Keluarga yang selalu mendukung penulis selama menjalani perkuliahan dan selalu memberikan dukungan baik moral maupun finansial.

Dalam melakukan penyusunan Proyek Akhir, penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak luput dari berbagai kekurangan sehingga setiap masukan akan menjadi pelengkap dalam tulisan ini. Penulis mengharapkan Proyek Akhir ini bisa menghasilkan manfaat dan menambah wawasan bagi penulis khususnya dan para pembaca umumnya.

Bandung, Juni 2022

Penulis

Mufriha Mardhiyati Syihap

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR DIAGRAM.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR GRAFIK.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
A. Kajian Teori .....	12
1. Konsep Kualitas .....	12
2. Konsep Pelayanan .....	13
3. Konsep Kualitas Pelayanan .....	14
4. Biro Perjalanan Wisata .....	17
5. Konsep Tour .....	18
B. Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
A. Pendekatan Penelitian .....	28
B. Obyek Penelitian .....	28
C. Populasi dan Sampel .....	29
1. Populasi .....	29
2. Sampel.....	29
D. Metode Pengumpulan Data.....	30
1. Teknik Pengumpulan Data .....	30

E. Definisi Operasional Variabel.....	32
F. Analisis Data .....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Hasil Penelitian .....	39
B. Pembahasan.....	58
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	77
A. Simpulan .....	77
B. Rekomendasi.....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	82
LAMPIRAN.....	84

## **DAFTAR DIAGRAM**

DIAGRAM 1 JENIS KELAMIN.....	39
DIAGRAM 2 USIA .....	40
DIAGRAM 3 PEKERJAAN.....	41
DIAGRAM 4 FREKUENSI.....	42
DIAGRAM 5 BULAN .....	43

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 RENTANG PENILAIAN DIMENSI TANGIBLE .....	60
GAMBAR 2 RENTANG PENILAIAN DIMENSI EMPATHY .....	64
GAMBAR 3 RENTANG PENILAIAN DIMENSI RESPONSIVENESS .....	67
GAMBAR 4 RENTANG PENILAIAN DIMENSI RELIABILITY .....	70
GAMBAR 5 RENTANG PENILAIAN DIMENSI ASSURANCE .....	73

## DAFTAR GRAFIK

GRAFIK 1 DATA PENJUALAN TOUR.....	6
-----------------------------------	---

## DAFTAR TABEL

TABEL 1 DATA PESERTA DUFAN TRIP 2022 .....	5
TABEL 2 DAFTAR KELUHAN TOUR.....	7
TABEL 3 TABEL ISSAC DAN MICHAEL.....	30
TABEL 4 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL.....	33
TABEL 5 HASIL UJI VALIDITAS .....	36
TABEL 6 HASIL UJI RELIABILITAS .....	38
TABEL 7 JADWAL PENELITIAN .....	38
TABEL 8 REKAPITULASI PROFIL RESPONDEN.....	44
TABEL 9 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI DIMENSI TANGIBLE .....	45
TABEL 10 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI DIMENSI EMPATHY.....	49
TABEL 11 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI DIMENSI RESPONSIVENESS .....	51
TABEL 12 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI DIMENSI RELIABILITY .....	53
TABEL 13 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI DIMENSI ASSURANCE .....	56
TABEL 14 HASIL PENILAIAN BOBOT DIMENSI TANGIBLE .....	59
TABEL 15 HASIL PENILAIAN BOBOT DIMENSI EMPATHY .....	63
TABEL 16 HASIL PENILAIAN BOBOT DIMENSI RESPONSIVENESS .....	66
TABEL 17 HASIL PENILAIAN BOBOT DIMENSI RELIABILITY.....	69
TABEL 18 HASIL PENILAIAN BOBOT DIMENSI ASSURANCE.....	72
TABEL 19 PENILAIAN BOBOT DIMENSI TERRA .....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER .....	85
LAMPIRAN 2 HASIL PENILAIAN PELAYANAN DUFAN TRIP .....	88
LAMPIRAN 3 SURAT IZIN LOKUS PENELITIAN .....	90
LAMPIRAN 4 BUKTI BIMBINGAN .....	91
LAMPIRAN 5 TURNITIN .....	94



## DAFTAR PUSTAKA

- Alma. (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan kedelapan*. Bandung : Alfabeta.
- Damardjati, R. S. (2010). *Istilah – Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradyna Paramita.
- Fandy, T. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Fay, B. (1992). *Essentials of Tour Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Fitzsimmons, J. (2011). *Service Management : Operations, Strategy, Information Technology*. New York: MacGraw-Hill.
- Heung, V. C. (2007). Effects of tour leader's service quality on agency's reputation and customers'. *Journal of Vacation Marketing*, 306-207.
- Ismayanti. (2010). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Gramedia Widisarana Indonesia.
- Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nasution. (2008). *Manajemen Transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nuriata. (2014). *Paket Wisata Penyusunan Produk dan Perhitungan Harga*. Bandung: ALFABETA.
- Nuriata. (2014). *Perencanaan dan Pelaksanaan Perjalanan Wisata Konsep dan Aplikasi*. Bandung: ALFABETA.
- Patria, T. A. (2014). *Tinjauan Sistem dan Elemen Pariwisata di Kabupaten Badung, Bali Melalui Sistem Pariwisata Leiper, 3*.
- Pendit, N. S. (1990). *Ilmu Pariwisata Sebuah pengantar perdana*. Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- Prastowo, A. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar-ruzzmedia.
- Priantara, A. I. (2008). *Sistem Akuntansi Perhotelan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduwan. (2004). *Metode Riset*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Salim, A. (2000). *Manajemen Transportasi Cetakan Pertama Edisi Kedua*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sharpley, R. (2006). *Travel and Tourism* . London: SAGE Publications.
- Sugiarto. (2017). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pariwisata* . Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2022). *Metode Penelitian Sumber Daya Manusia ( Kuantitatif, Kualitatif dan Studi Kasus)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *SERVICE MANAGEMENT Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV.ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality, & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Widanaputra, A. G. (2009). *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Winarsih, R. d. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Yoeti, O. A. (2001). *Tours and Travel Management*. Jakarta: PT. Percetakan Penebar Swadaya.
- Yoeti, O. A. (2013). *Tour Leader Profesional : Fungsi,Tugas dan Tanggung Jawab*. Bandung: Angkasa.