

KUALITAS PRODUK TRANSPORTASI DI PADMA TOUR

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV
Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan
Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh :

MARVELLA DELITA LUMEMPOUW
Nomor Induk : 201520489

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

JURUSAN PERJALANAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI BANDUNG

2019

HALAMAN MOTTO

“Living A True Life Without Limitation”

-Marvella Lumempouw

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada kedua orang tua
Giovano Lumempouw dan Wahjuning Budi Arjanti
adik kecilku

Nico Dema Jermaine Lumempouw dan *little baby*
Akasha Rafa Ahadiat

ABSTRAK

Pariwisata di Indonesia sedang berkembang pesat pada masa kini, hal tersebut tidak luput dengan peran BPW (Biro Perjalanan Wisata) sebagai salah satu pelaku bisnis didalam Industri ini. Peran BPW yaitu menyediakan jasa untuk membantu seseorang dalam melakukan perjalanan. Dimana komponen tersebut salah satunya ialah transportasi. Banyak BPW di Indonesia yang tidak memiliki asset transportasi pada perusahaannya, sementara di Bandung, Padma Tour memiliki fasilitas transportasi yang merupakan asset perusahaan. Pada awalnya transportasi di Padma Tour hanya digunakan sebagai bagian fasilitas konsumen yang membeli produk tour di Padma Tour. Dan pada akhirnya Padma Tour melakukan pengembangan transportasi untuk di jual sebagai produk yang ditawarkan secara langsung terhadap penyewa. Lalu terjadilah penurunann pada penjualan produ transportasi, disebabkan oleh hal tersebut diadakannya penelitian mengenai Kualitas produk Transportasi di Padma Tour untuk mengukur Kualitas Produk Transportasi sebagai suatu produk yang siap dijual berdasarkan kualitas yang di teliti. Dan dalam mengukur kualitas produk terdapat 6 (enam) dimensi yang digunakan, yang terdiri dari keistimewaan (X1), Kelebihan (X2), Kehandalan (X3), kesesuaian (X4), daya tahan (X5), dan keindahan (X6). Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Kuantitatif dengan sampel penelitian yang diambil pada konsumen yang pernah menyewa transportasi di Padma Tour sebanyak 100 orang serta teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan bantuan program SPSS 25.0 *for Windows*. Hasil penelitian ini menyatakan adanya kekurangan kualitas transportasi pada didimensi keistimewaan (X1), daya tahan (X5), dan keindahan (X6).

Katakunci: Kualitas produk (keistimewaan (X1), Kelebihan (X2), Kehandalan (X3), kesesuaian (X4), daya tahan (X5), dan keindahan (X6))

ABSTRACT

Tourism in Indonesia is growing rapidly in the present, it does not escape the role of the BPW (Travel Bureau) as one of the business line in this industry. The role of BPW is to provide services to assist someone in traveling. One of its component is transportation. There are lot of travel bureau in Indonesia that don't have transportation as an assets in their companies, while in Bandung, Padma Tour has transportation as a facility which is the assets of Padma Tour. Initially transportation at Padma Tour was only used as a facility for consumers who bought tour products at Padma Tour. And in the end Padma Tour try to develop to sale the transportation as a product that offered directly to customers. Then there was a decrease in the sales of transportation products, due to the fact that research was conducted on the Products Quality of Transportation at Padma Tour to measure the Products Quality of Transportation Products as a product that was ready for sale based on the quality that was examined. And in measuring product quality there are 6 (six) dimensions used, which consist of Performance (X1), Feature (X2), Reliability (X3), Conformance (X4), Durability (X5), and Aesthetic (X6). The method used in this study is quantitative with a sample of research taken on consumers who have rented transportation at Padma Tour as many as 100 people and the data analysis technique used is descriptive analysis with the help of SPSS 25.0 for Windows. The results of this study indicate a lack of transportation quality in the dimensions of Performance (X1), Durability (X5), and Aesthetic(X6).

Keywords: Product quality (Performance (X1), Feature (X2), Reliability (X3), Conformance (X4), Durability (X5), and Aesthetic(X6))

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Y.M.E atas berkat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul “Kualitas Produk Transportasi di Padma Tour”. Proyek Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan program Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan, Jurusan Perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. Menyadari tidak sempurnanya penulisan ini tanpa bantuan. Karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Faisal, MM.Par.,CHE selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung
2. Bapak Andar Danova L.Goeltom,S.Sos.,M.Sc selaku Kabag Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung
3. Djoni Sofyan Iskandar, Drs, MM. selaku Pembimbing 1 atas bimbingan dan segala masukannya
4. Nuraeni Handayaniingrum,SS.,M.Pd selaku Pembimbing 2 atas bimbingan dan masukannya
5. Serta pihak Padma Tour yang membantu proses pengumpulan data awal berlangsung.
6. Teman-teman Manajemen Bisnis Perjalanan

Dalam penulisan dan penyusunan Proposal Penelitian ini penulis menyadari masih banyak ketidak sempurnaan di dalam nya. Oleh karena itu

kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk dapat memperbaiki proposal penelitian ini sehingga pada akhirnya proposal ini dapat memberikan manfaat bagi bidang Pendidikan, perjalanan, dan Travel Agent untuk dikembangkan lebih lanjut.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kajian Teori	9
1. Pemasaran	9
2. Produk	11
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	19
A. Pendekatan Penelitian	19
B. Obyek Penelitian	19
C. Populasi dan Sampling.....	19
D. Metode Pengumpulan Data.....	21
E. Definisi Operasional Variabel.....	22
F. Teknik Analisis Data.....	23

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
A. Hasil Data Temuan dan Pembahasan Profil Responden	28
1. Jenis Kelamin	28
2. Usia	29
3. Pekerjaan	30
4. Kendaraan yang Disewa	31
B. Hasil Data Temuan dan Pembahasan Kualitas Produk	32
1. Pernyataan Responden Terhadap Kinerja (<i>Performance</i>) Produk Transportasi	32
2. Pernyataan Responden Terhadap Kelebihan (<i>Features</i>) Kualitas Produk di Padma Tour	37
3. Pernyataan Responden Terhadap Keandalan (<i>Reability</i>) Kualitas Produk Di Padma Tour	40
4. Pernyataan Responden Terhadap Kesesuaian (<i>Conformance</i>) Kualitas Produk di Padma Tour	42
5. Pernyataan Responden Terhadap Daya Tahan (<i>Durability</i>) Kualitas Produk di Padma Tour	45
6. Pernyataan Responden Terhadap Keindahan (<i>Asthetic</i>) Kualitas Produk di Padma Tour	46
C. Pembahasan Kualitas Produk di Padma Tour	49
1. Keistimewaan (<i>Performance</i>) Pada Kualitas Produk di Padma Tour	49
2. Kelebihan (<i>Features</i>) Pada Kualitas Produk di Padma Tour	51

3. Keandalan (<i>Reability</i>) Pada Kualitas Produk di Padma Tour ..	52
4. Kesesuaian (<i>Conformance</i>) Pada Kualitas Produk di Padma Tour.....	54
5. Pembahasan Daya Tahan (<i>Durability</i>) Pada Kualitas di Padma Tour.....	55
6. Pembahasan Keindahan (<i>Aesthetic</i>) Pada Kualitas di Padma Tour.....	56
 BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	58
A. Simpulan	58
B. Rekomendasi.....	59
 DAFTAR PUSTAKA	61
 LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.....	3
Table 2.....	4
Tabel 3.....	5
Table 4.....	17
Tabel 5.....	24
Tabel 6.....	27
Tabel 7.....	28
Tabel 8.....	29
Tabel 9.....	30
Tabel 10.....	31
Tabel 11.....	32
Tabel 12.....	33
Tabel 13.....	34
Table 14.....	35
Tabel 15.....	36

Tabel 16.....	37
Tabel 17.....	38
Tabel 18.....	39
Tabel 19.....	40
Tabel 20.....	41
Tabel 21.....	42
Tabel 22.....	43
Tabel 23.....	44
Table 24.....	45
Table 25.....	46
Table 26.....	47
Tabel 27.....	48
Tabel 28.....	49
Tabel 29.....	51
Tabel 30.....	53
Tabel 31.....	54

Tabel 32..... 56

Tabel 33..... 56

Daftar Pustaka

- A. Rusli, d. B. 2002. *Manajemen Pemasaran Jilid dua*. Jakarta: Penhallindo.
- Alma, B. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2002). *Dasar-dasar pemasaran, Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan*. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Andriansyah. 2015. *Manajemen Transportasi Dalam Kajian dan Teori*. Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2007. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asma Saleem, Abdul Ghafar, Muhammad Ibrahim, Muhammad Yousuf & Naveed Ahmed. (2015). "*Product Perceived Quality and Purchase Intention with Consumer Satisfaction*".
- Damanik, Januantin dan Weber, Helmut. 2006. *Perencanaan Ekowisata dari Teori ke Aplikasi*. Yogyakarta: PUSPAR UGM dan Andi.
- Damardjati, RS. 2001. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Giardo Permadi, Putra Zainul Arifin, Sunarti. (2014). "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan"
- Husain, U. 2008. *Metodologi Penelitian- Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Husein, Umar. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi Kedua. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Inskeep, E. 1991. *Tourism Planning: An Integrated and Sustainable Development Approach*. Van Nostrand Reinhold. New York.
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Latif Atiyah. (2016). *Product's Quality And Its Impact On Customer Satisfaction A Field Study In Diwanayah Dairy Factory*.
- McDaniel, C & Gates, R. 2013. *Riset Pemasaran Kontemporer* (Sumiyarto dan Rambat Lupiyoadi, Penerjamah). Jakarta; Salemba Empat.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.

Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta.