

**KUALITAS PELAYANAN PADA PAKET WISATA TURKI  
DI PT DWIDAYA TOUR & TRAVEL MAKASSAR**

**PROYEK AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan  
Program Diploma IV  
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh:

**Husnul Khatimah Amin**

Nomor Induk: 201822611

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN PERJALANAN  
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG  
2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

**"KUALITAS PELAYANAN PADA PAKET WISATA TURKI  
DI PT DWIDAYA TOUR & TRAVEL"**

NAMA : HUSNUL KHATIMAH AMIN  
NIM : 201822611  
JURUSAN : PERJALANAN  
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



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

Pembimbing Pendamping,



**Drs. Odang Rusmana, M.M.Par**  
NIP. 19751024 200902 1 001

Bandung, 27 Desember 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



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

**LEMBAR PENGESAHAN**

**JUDUL TUGAS AKHIR/PROYEK AKHIR  
"KUALITAS PELAYANAN PADA PAKET WISATA TURKI DI PT DWIDAYA TOUR &  
TRAVEL MAKASSAR"**

NAMA : HUSNUL KHATIMAH AMIN  
NIM : 201822611  
JURUSAN : PERJALANAN  
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



**RR. Adi Hendrawan, S.Sos.,MM.**  
NIP. NIP. 196908071994032001

Pembimbing Pendamping,



**Drs. Odang Rusmana, M.M.Par**  
NIP. . 19630419 199703 1 002

Penguji I,



**Endang Komesty Sinaga, S.S.,MM.Par.,CHE.,CHRMP**  
NIP. 19741103 200812 2 001

Penguji II,



**Misran, LC.,M.A.,M.SC**  
NIP. 19791224 200902 1 001

Bandung, 27 Februari 2023

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan  
Kerjasama

**Dr.ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHM., CHRMP.**  
NIP. 19730723 1995032001

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung



**Andar Dany L. Goeltom, S.Sos., M.Sc**  
NIP. 195061998031001

“The Object of education is to prepare the young to educate themselves throughout their lives”

*Robert Maynard  
Hutchins*

Proyek akhir ini saya persembahkan untuk :

Kedua orang tua ku Mama dan Papa tercinta, adik-adikku, keluarga besar Kasim-Hawa, sahabat-sahabatku di Sulawesi dan teman-teman MBP angkatan 2018 yang telah menemani masa perkuliahan saya.

Terimakasih.

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Husnul Khatimah Amin  
Tempat/Tanggal Lahir : Mandalle/ 07 November 1999  
NIM : 201822611  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:  
KUALITAS PELAYANAN PADA PAKET WISATA TURKI DI PT DWIDAYA TOUR & TRAVEL MAKASSAR 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 Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 5 Desember 2022



Husnul Khatimah Amin

## ABSTRAK

PT Dwidaya Tour&Travel Makassar merupakan salah satu cabang dari PT Dwidaya adalah Biro Perjalanan Wisata. PT Dwidaya Tour & Travel Makassar masih memiliki tanggapan yang kurang baik dari konsumen mengenai kualitas pelayanannya. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pada paket tour Turki PT Dwidaya Tour & Travel Makassar. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi penelitian ini berjumlah 297 orang, yang diperoleh dari jumlah konsumen paket Turki pada tahun 2019-2021. Sampel pada penelitian ini adalah 75 orang responden, dengan teknik pengambilan data menggunakan kuesioner yang dibagikan secara online via Whatsapp selama bulan November 2022. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi yang mendapatkan nilai paling tinggi yaitu dimensi *Tangible* masuk ke dalam kategori “Sangat Baik”, lalu dimensi *Responsiveness* masuk ke dalam kategori “Sangat baik”, kemudian dimensi *Reliability* masuk ke dalam kategori “sangat baik”, lalu dimensi *Empathy* masuk dalam kategori “Sangat baik”. Dan dimensi *Assurance* masuk ke dalam kategori “Cukup Baik. Rekomendasi dari penelitian ini antara lain pada aspek *Tangible*, diharapkan agar *itinerary* paket wisata Turki ditinjau kembali, pada aspek *Empathy* menyampaikan informasi dokumen perjalanan dan juga bagasi kepada para konsumen, pada aspek *Responsiveness* mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kualitas SDM dan juga *tour leader*, serta pada aspek *Assurance* mengadakan evaluasi setelah tour dilaksanakan dan melakukan pelatihan khusus bahasa asing seperti bahasa Turki dan Inggris.

Kata Kunci : **Kualitas Pelayanan, TERRA, Paket wisata Turki**

## ABSTRACT

*PT Dwidaya Tour&Travel Makassar is one of the branches of PT Dwidaya, a travel agency. PT Dwidaya Tour & Travel Makassar still has unfavorable responses from consumers regarding the quality of its services. The purpose of this study is to determine the quality of service on tour packages in Turkey by PT Dwidaya Tour & Travel Makassar. In this study, service quality is measured using 5 service quality dimensions, namely Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance. This research uses a quantitative approach with descriptive methods. The population of this study is 297 people, which is obtained from the number of Turkish package consumers in 2019-2021. The sample in this study was 75 respondents, using a data collection technique using a questionnaire which was distributed online via Whatsapp during November 2022. The results of this study indicate that the dimension that gets the highest score, namely the Tangible dimension, falls into the "Very Good" category. then the Responsiveness dimension is included in the "Very good" category, then the Reliability dimension is included in the "very good" category, then the Empathy dimension is included in the "Very good" category. And the Assurance dimension is included in the "Good Enough" category. Recommendations from this study include the Tangible aspect, it is hoped that the Turkish tour package itinerary will be reviewed, on the Empathy aspect conveying information on travel documents and also luggage to consumers, on the Responsiveness aspect holding training to improve the quality of human resources and also tour leaders, as well as on aspects Assurance conducts evaluations after the tour is carried out and conducts special foreign language training such as Turkish and English..*

**Keywords:** *Service Quality, TERRA, Turkey tour packages*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. atas ridanya saya dapat menyelesaikan penyusunan proyek akhir ini. Adapun judul proyek akhir yang saya susun adalah “Kualitas Pelayanan Pada Paket Wisata Turki di PT Dwidaya Tour & Travel Makassar” proyek akhir ini diajukan untuk memenuhi persyaratan program Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Perjalanan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Penulis menyadari bahwa proyek akhir ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan proyek akhir ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus – tulusnya 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 Kerjasama
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 Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung
5. Ibu RR. Adi Hendraningrum, S.Sos.,M.M, selaku dosen pembimbing I
6. Bapak Drs. Odang Rusmana, M.M.Par, selaku dosen pembimbing II
7. Bapak/Ibu Dosen pengajar Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan bekal dan ilmu yang sangat bermanfaat

8. Pihak PT Dwidaya Tour & Travel Makassar yang telah membantu saya dalam proses pengumpulan data
9. Bapak Muh Amin Nur N S.Sos dan Ibu Rosnah Hp S.Pd selaku orang tua saya yang telah memberi doa dan dukungan untuk kelancaran pembuatan proyek akhir ini.

Dalam penyusunan proyek akhir ini, penulis menyadari bahwa proyek akhir ini masih ada banyak kekurangannya, oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan juga saran yang sifatnya membangun untuk karya yang lebih baik lagi kedepannya. Harapannya, proyek akhir ini akan memberikan manfaat bagi para pembaca.

Bandung,

Penulis

## DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR PENGESAHAN	
MOTTO	
PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	
<i>ABSTRACT</i>	
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
DAFTAR DIAGRAM .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A.Latar Belakang Penelitian .....	1
B.Rumusan Masalah .....	6
C.Tujuan Penelitian .....	7
D.Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A.Kajian Teori .....	9
1. Pariwisata .....	9
2.Biro Perjalanan Wisata .....	11
3.Paket Wisata .....	12
4.Kualitas Pelayanan .....	15
B.Kerangka Pemikiran .....	18
BAB III METODE PENELITIAN .....	19
A.Pendekatan Penelitian .....	19
B.Objek Penelitian .....	19
C.Populasi dan Sampel .....	24
1.Populasi .....	24
2.Sampel .....	24
D.Metode Pengumpulan Data .....	26
1.Teknik Kumpul Data .....	26

	Hal
2.Alat Kumpul Data .....	26
E.Definisi Operasional Variabel .....	28
F.Analisis Data .....	30
G. Validitas dan Reliabilitas.....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
A.Hasil Penelitian .....	36
1.Profil Responden .....	36
a. Jenis Kelamin .....	36
b. Usia.....	37
c. Profesi.....	38
d. Domisili .....	39
e. Frekuensi Mengikuti Paket Tour Turki Dwidaya.....	40
2.Data temuan dimensi Kualitas Pelayanan .....	41
a. Data Temuan Dimensi <i>Tangibles</i> .....	41
b. Data Temuan Dimensi <i>Empathy</i> .....	46
c. Data Temuan Dimensi <i>Reliability</i> .....	50
d. Data Temuan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	53
e. Data Temuan Dimensi <i>Assurance</i> .....	57
B.Pembahasan .....	61
1. Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i> .....	62
2. Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> .....	64
3. Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> .....	66
4. Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	68
5. Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> .....	70
6. Perhitungan <i>TERRA Rate</i> .....	72
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>74</b>
A.Kesimpulan .....	74
B.Rekomendasi .....	76
Daftar Pustaka .....	78
Lampiran .....	80

## DAFTAR GAMBAR

Hal

HHHH

GAMBAR 1 DATA PENGUNJUNG ASING KE NEGARA TURKI .....	4
GAMBAR 2 SISTEM PAKET WISATA.....	15
GAMBAR 3 LOGO PT DWIDAYA TOUR & TRAVEL MAKASSAR..	20
GAMBAR 4 RENTANG PENILAIAN DIMENSI <i>TANGIBLES</i> .....	63
GAMBAR 5 RENTANG PENILAIAN DIMENSI <i>EMPATHY</i> .....	65
GAMBAR 6 RENTANG PENILAIAN DIMENSI <i>RELIABILITY</i> .....	67
GAMBAR 7 RENTANG PENILAIAN DIMENSI <i>RESPONSIVENESS</i> ..	69
GAMBAR 8 RENTANG PENILAIAN DIMENSI <i>ASSURANCE</i> .....	71

## DAFTAR TABEL

	Hal
TABEL 1 DATA WISATAWAN ASING YANG BERKUNJUNG KE TURKI .....	3
TABEL 2 SKALA PENGUKURAN .....	26
TABEL 3 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL .....	28
TABEL 4 SKALA RENTANG .....	31
TABEL 5 HASIL UJI VALIDITAS .....	33
TABEL 6 HASIL UJI RELIABILITAS .....	34
TABEL 7 JADWAL PENELITIAN .....	35
TABEL 8 TANGGAPAN RESPONDEN DIMENSI <i>TANGIBLES</i> .....	41
TABEL 9 STAF DWIDAYA RAPI&PROFESIONAL .....	43
TABEL 10 DWIDAYA MEMBERIKAN MENU YANG VARIASI ....	43
TABEL 11 KUALITAS TRANSPORTASI YANG BAIK.....	44
TABEL 12 HOTEL YANG NYAMAN DI PAKET TURKI.....	45
TABEL 13 ATRAKSI WISATA YANG BERVARIASI .....	45
TABEL 14 TANGGAPAN RESPONDEN DIMENSI <i>EMPATHY</i> .....	46
TABEL 15 TOUR LEADER MEMBANTU DOKUMEN KONSUMEN .....	48
TABEL 16 TOUR LEADER MEMPERHATIKAN KESEHATAN KONSUMEN .....	48
TABEL 17 STAF INISIATIF MENANYAKAN KEBUTUHAN KHUSUS KONSUMEN .....	49
TABEL 18 TOUR LEADER MENGUTAMAKAN KEPENTINGAN KONSUMEN .....	50
TABEL 19 TANGGAPAN RESPONDEN DIMENSI <i>RELIABILITY</i> ....	51
TABEL 20 DWIDAYA MEMENUHI KEBUTUHAN KONSUMEN SESUAI JANJI.....	52
TABEL 21 STAF DAPAT DIANDALKAN DALAM MEMECAHKAN MASALAH YANG DIHADAPI KONSUMEN.....	53
TABEL 22 TANGGAPAN RESPONDEN DIMENSI <i>RESPONSIVENESS</i> .....	54
TABEL 23 PETUGAS FRONT OFFICE MELAYANI KONSUMEN DENGAN CEPAT .....	55
TABEL 24 TOUR LEADER TANGGAP DALAM MEMBANTU KONSUMEN .....	56
TABEL 25 PETUGAS DAPAT MERESPON DENGAN BAIK PERMINTAAN KONSUMEN .....	56
TABEL 26 TANGGAPAN RESPONDEN DIMENSI <i>ASSURANCE</i> .....	57
TABEL 27 TOUR LEADER MAMPU BERKOMUNIKASI DENGAN BAIK KEPADA KONSUMEN .....	59
TABEL 28 DWIDAYA BERTRANSAKSI DENGAN KONSUMEN SECARA AMAN .....	59
TABEL 29 SELURUH PETUGAS RAMAH DAN SOPAN.....	60
TABEL 30 TOUR LEADER MAMPU MENJAWAB PERTANYAAN KONSUMEN .....	61
TABEL 31 BOBOT DIMENSI <i>TANGIBLES</i> .....	62

	Hal
TABEL 32 BOBOT DIMENSI <i>EMPATHY</i> .....	64
TABEL 33 BOBOT DIMENSI <i>RELIABILITY</i> .....	66
TABEL 34 BOBOT DIMENSI <i>RESPONSIVENESS</i> .....	68
TABEL 35 BOBOT DIMENSI <i>ASSURANCE</i> .....	70
TABEL 36 BOBOT <i>TERRA</i> .....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
LAMPIRAN 1 KUESIONER.....	81
LAMPIRAN 2 BROSUR PAKET WISATA.....	90
LAMPIRAN 3 SURAT IZIN PENELITIAN.....	91
LAMPIRAN 4 BUKTI BIMBINGAN.....	92
LAMPIRAN 5 TURNITIN PLAGIARM.....	93
LAMPIRAN 5 BIODATA PENULIS.....	94



## DAFTAR DIAGRAM

DIAGRAM 1 JENIS KELAMIN.....	36
DIAGRAM 2 USIA.....	37
DIAGRAM 3 PROFESI.....	38
DIAGRAM 4 DOMISILI.....	39
DIAGRAM 5 FREKUENSI MENGIKUTI PAKET TOUR TURKI.....	40