

KEPUASAN PESERTA *TOUR* DI CERITA BANDUNG

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Diploma IV

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh :

ANINDITO YOGA BAGASKARA

201923312

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PERJALANAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2023

LEMBAR PENGESAHAN

Kepuasan Peserta *Tour* Di Cerita Bandung

NAMANIM : Anindito Yoga Bagaskara
NIM : 201923312
JURUSAN : Perjalanan
PROGRAM STUDI : Usaha Perjalanan Wisata

Pembimbing I

Nuraeni Handayani, S.S., M.Pd.

NIP: 19811203 200502 2 001

Pembimbing II

Bagus Githa Adhitya Muhamad,
MM.Par., CEP., CEM., CEE.

NIP: 19851124 202321 1 010

Bandung, 3 Juli 2023

Mengetahui,

Kabag Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE

NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

KEPUASAN PESERTA TOUR DI CERITA BANDUNG

NAMA : ANINDITO YOGA BAGASKARA
NIM : 201923312
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing I

Nuraeni Handavaningrum, S.S., M.Pd.

NIP: 19811203 200502 2 001

Pembimbing II

Bagus Githa Adhitya Muhamad, MM.Par., CEP.,
CEM., CEE.

NIP: 19851124 202321 1 010

Penguji I

Dra. Cucu Kurniati, MM.Par., CHE.

NIP. 19660317 199303 2 001

Penguji II

Dra. P. Jessica J. Josary, M.Sc., CHE.

NIP. 19600429 199003 2 001

Bandung,

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan
Kerjasama,

Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par., CHE

NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE

NIP. 19710506 199803 1 001

HALAMAN MOTTO

The sun'll come out.

Nothing good ever comes easy,

I, know times are rough, but winners don't quit. So don't you give up.

The sun'll come out.

But we've been struggling endless days.

Someday we'll find the love.

Cause after the storms, when the flowers bloom.

(Kali Uchis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Proyek Akhir ini dipersembahkan kepada:

Allah SWT

Penulis ucapkan puji syukur kepada Allah SWT. Alhamdulillah berkat-Nya penulis diberikan kesehatan, kekuatan, rezeki, kesabaran serta kreatifitas untuk menyelesaikan Proyek Akhir

Keluarga

Terima kasih untuk Mama yang selalu mengayomi dan menyayangi penulis. Papa yang selalu melindungi penulis. Mas dan Mbak yang senantiasa memberi nasihat.

Teman dan Rekan Kerja

Terima kasih penulis ucapkan kepada Maura yang sering membantu penulis dalam penyusunan karya tulis ini, Fathan, Arif dan Novi yang senantiasa menemani kehidupan perkuliahan. Terima kasih juga untuk Kakak Nitnot yang selalu menginspirasi dan menghibur penulis dikala sulit ataupun mudah. Tak terlupakan, Kang Farhan sebagai *founder* dari Cerita Bandung yang selalu memberikan kesempatan belajar, dan mencari pengalaman di dunia *walking tour* dan pariwisata secara umum.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Nama/NIM : Anindito Yoga Bagaskara

NIM : 201923312

Jurusan : Perjalanan

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Dengan ini menyatakan:

1. Tugas Akhir/ Proyek Akhir/ Skripsi yang berjudul: **“Kepuasan Peserta Tour di Cerita Bandung”** ini adalah merupakan hasil karya sendiri, bukan 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/ Skripsi 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 sungguh-sungguh. Apabila dalam naskah saya nyatakan diatas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap naskah ini, 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, serta peraturan-peraturan terkait lainnya.

Bandung, 3 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Anindito Yoga Bagaskara
NIM 2019233

ABSTRAK

Akibat pandemic Covid-19, yang menyerang secara global pada tahun 2019,. Perusahaan kecil seperti Cerita Bandung memerlukan upaya yang keras untuk bertahan. Moch Parhan sebagai founder dari Cerita Bandung berharap untuk terus mengembangkan bisnisnya diamsa pemulihan ini. Salah satu cara untuk melakukan itu adalah melalui pelanggan. Melalui pelanggan, sebuah perusahaan dapat meningkatkan keunggulannya, serta daya saing. *Feed back form* yang disebarakan Cerita Bandung kepada peserta tour, nampaknya belum bisa digunakan untuk mengetahui secara spesifik apa yang dapat ditingkatkan atau diperbaiki. Analisa dari *feed back form* tersebut juga menunjukkan bahwa masih ada peserta yang merasa kurang puas. Ketidak puasan ini dapat berdampak buruk bagi sebuah perusahaan. Oleh karena itu, penulis merangkai penelitian ini untuk mengidentifikasi masalah ketidak puasan peserta Cerita Bandung agar Cerita Bandung dapat terus berkembang. Penelitian kuantitatif ini disusun menggunakan metode deskriptif, dengan teknik *accidental sampling* dimana peserta *walking tour* Cerita Bandung diberikan kesempatan untuk mengisi kuesioner terkait dengan 5 faktor pendorong kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan 5 faktor pendorong kepuasan pelanggan, diantaranya adalah kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, factor emosional, dan kemudahan. Melalui penelitian ini, penulis dapat mengidentifikasi bahwa responden merasa kurang puas dengan daya tahan produk cerita bandung, lebih spesifiknya pada rute *Bandunglicious*, *Bandunglicious 2.0*, dan *The Original Bandung*. Secara emosional, terdapat sejumlah peserta yang merasa bosan akibat perjalanan yang terlalu lama. Tak hanya itu, banyak peserta yang merasa bahwa mendaftarkan diri untuk mengikuti rute *walking tour* cukup sulit, dikarenakan jatah *slot* pendaftaran yang sedikit, serta frekuensi jadwal perjalanan *walking tour* yang masih terbilang minim. Meskipun demikian, responden merasa senang setelah mengikuti rute, dan beranggapan bahwa produk dari Cerita Bandung adalah menarik, menyenangkan, dan edukatif. Para peserta juga merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *storyteller* sebagai pemandu perjalanan. Secara keseluruhan, Cerita Bandung memiliki kemampuan untuk memberikan pengalaman yang menyenangkan, dan berkesan bagi para peserta. Dan hal tersebut membuat para peserta sangat puas dengan Cerita Bandung. Hanya saja, diperlukan beberapa peningkatan dan perbaikan, diantaranya berupa penyesuaian durasi perjalanan *walking tour*, penyesuaian *slot* pendaftar dan frekuensi jadwal perjalanan, serta berbagai bentuk edukasi bagi *storyteller* untuk mempertahankan kualitas pelayanan.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, factor emosional, dan kemudahan.

ABSTRACT

As a result of the Covid-19 pandemic, which hit globally in 2019, a small company like Cerita Bandung requires a lot of effort to survive. Moch Parhan as the founder of Cerita Bandung hopes to continue to grow his business during this recovery period. One way to do that is through customers. Through customer satisfaction, a company can increase its advantage, as well as competitiveness. It seems that the feed back form given by the company to tour participants does not seem to be able to be used to find out specifically what can be improved or repaired. Analysis of the feed back form also shows that there are still participants who feel dissatisfied. This dissatisfaction can be bad for a company. Therefore, the author arranged this research to identify the problem of dissatisfaction, so that Cerita Bandung can continue to grow. This quantitative research was compiled using a descriptive method, with an accidental sampling technique where the walking tour participants were given the opportunity to fill out a questionnaire related to the 5 driving factors of customer satisfaction. Customer satisfaction can be measured using 5 factors driving customer satisfaction, including product quality, price, service quality, emotional factors, and convenience. Through this research, the authors were able to identify that the respondents were dissatisfied with the durability of products, more specifically on the Bandunglicious, Bandunglicious 2.0, and The Original Bandung routes. Emotionally, there were a number of participants who felt bored because the trip was too long. Not only that, many participants feel that registering to take part on the walking tour is quite difficult, due to the small number of registration slots, as well as the frequency of walking tour travel schedules which are still relatively minimal. Even so, respondents felt happy after following the route, and thought that the product from Cerita Bandung was interesting, fun and educative. The participants were also satisfied with the quality of service provided by the storyteller as a travel guide. Overall, Cerita Bandung has the ability to provide an enjoyable and memorable experience for participants. And this made the participants very satisfied with the Bandung Story. It's just that some improvements are needed, including in the form of adjusting the duration of the walking tour, adjusting the registrant slots and the frequency of travel schedules, as well as various forms of education for storytellers to maintain service quality.

Key words: *Customer satisfaction, product quality, price, service quality, emotional factors, and convinience.*

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyusun penelitian Proyek Akhir yang berjudul “**Kepuasan Peserta *Tour Di Cerita Bandung***”.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada segala pihak yang terlibat dalam penyusunan penelitian ini, dan telah berkenan untuk memberikan dukungan dalam bentuk data, ide, dan lain sebagainya. Secara spesifik, penulis berterima kasih kepada:

- 1) Bapak Andar Danova L. Goeltom, S. Sos., M.Sc Sebagai Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung
- 2) Dr. ER Umami Kalsum, MM.Par., CHM selaku Ketua Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama
- 3) Bapak Marsianus Raga, MM. Par. selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
- 4) Bapak Faisal Fahdian Puksi, S.Hum., M.Sc., CHE selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
- 5) Ibu Nuraeni Handayani, S.S.,M.Pd. selaku pembimbing I
- 6) Bapak Bagus Githa Adhitya Muhamad, MM.Par., CEP., CEM., CEE. selaku pembimbing II
- 7) Seluruh dosen, tenaga pengajar, dan staff Usaha Perjalanan wisata.
- 8) Kang Farhan, tak hanya sebagai *founder* dan *director* dari Cerita Bandung, tetapi juga seorang atasan yang bersedia untuk memberikan izin meneliti, membantu, dan mendukung, serta selalu menginspirasi peneliti untuk menyelesaikan studi.

- 9) Teman-teman *storyteller* Cerita Bandung.
- 10) Keluarga peneliti yang selalu peduli dan memberikan kasih sayang. Khususnya kepada kedua orang tua peneliti yaitu Indri Murtiwilujeng dan Sudono Raharjo.
- 11) Seluruh teman-teman Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2019, khususnya Zanjabiila, Fathan, Novithalia, dan Arif sebagai sahabat yang selalu rela membantu diluar maupun didalam penyusunan penelitian ini.
- 12) Kakak Nitnot, yang peneliti percaya sebagai ruang bersandar, berbagi cerita, dan jiwa kreatif yang kian mendorong penulis untuk tetap menjalani keseharian dengan penuh harapan.
- 13) Serta sahabat-sahabat Jakarta, yang tak lain adalah Bhayu, Matthew, Ical, Selamat, Azmi, Cipung, Tyo dan Touffan yang telah menemani perjalanan penulis hingga detik ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak ketidaksempurnaan dalam penulisan penelitian ini. Maka dari itu, peneliti terbuka akan saran serta nasihat sebagai penyempurnaan agar bermanfaat bagi segala pihak.

Bandung, 3 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI	
LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Keterbatasan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori	11
1. Arti Kepuasan	11
2. Kepuasan Pelanggan	11
B. Kerangka Pemikiran.....	19
BAB III.....	20
METODE PENELITIAN	20
A. Desain Penelitian	20
B. Objek Penelitian.....	20
C. Populasi dan sampel.....	21
D. Metode Pengumpulan Data.....	22
E. Definisi Operasional Variabel.....	24
F. Analisis Data.....	28
G. Jadwal Penelitian	34
BAB IV	35
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
BAB V.....	73

SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	83

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1	Kerangka Pemikiran.....	19
GAMBAR 2	Perhitungan Interval.....	29
GAMBAR 3	Garis Rentang Kontinum.....	30
GAMBAR 4	Logo Cerita Bandung.....	33
GAMBAR 5	Usia Responden Kuesioner.....	38
GAMBAR 6	Jenis Kelamin Responden Kuesioner.....	38
GAMBAR 7	Domisili Responden Kuesioner.....	39
GAMBAR 8	Skala Rentang	57
GAMBAR 9	Rentang Penilaian Responden Pada Dimensi Kualitas Produk	59
GAMBAR 10	Rentang Penilaian Responden Pada Dimensi Harga	64
GAMBAR 11	Rentang Penilaian Responden Pada Dimensi Kualitas Pelayanan.....	66
GAMBAR 12	Rentang Penilaian Responden Pada Dimensi Faktor Emosional.....	69
GAMBAR 13	Rentang Penilaian Responden Pada Dimensi Kemudahan.....	71

DAFTAR TABEL

TABEL 1	Perkiraan Jumlah Kunjungan Wisatawan Kota Bandung.....	3
TABEL 2	Daftar Rute <i>Walking Tour</i> Cerita Bandung	6
TABEL 3	Analisa Respon <i>Feedback Form</i> Cerita Bandung.....	7
TABEL 4	Matriks Operasional Variabel.....	26
TABEL 5	Skala Penilaian Berdasarkan Skala Likert.....	29
TABEL 6	Standar Nilai Sekala Likert Lima Kelas.....	30
TABEL 7	Hasil Uji Validitas.....	32
TABEL 8	Hasil Uji Realibilitas.....	33
TABEL 9	Jadwal Penelitian	34
TABEL 10	Daftar Rute.....	36
TABEL 11	Daftar <i>Storyteller</i>	37
TABEL 12	Hasil Penilaian Responden Terhadap Dimensi Kualitas Produk.....	40
TABEL 13	Hasil Penilaian Responden Terhadap Dimensi Harga	46
TABEL 14	Hasil Penilaian Responden Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan.....	48
TABEL 15	Hasil Penilaian Responden Terhadap Dimensi Faktor Emosional.....	52
TABEL 16	Hasil Penilaian Responden Terhadap Dimensi Kemudahan	54
TABEL 17	Perhitungan Penentuan Nilai Minimum dan Maximum Garis Kontinum.....	57
TABEL 18	Hasil Pembobotan Frekuensi Penilaian Responden pada Dimensi Kualitas Produk.....	58
TABEL 19	Hasil Pembobotan Frekuensi Penilaian Responden pada Dimensi Harga.....	63

TABEL 20	Hasil Pembobotan Frekuensi Penilaian Responden pada Dimensi Kualitas Pelayanan.....	65
TABEL 21	Hasil Pembobotan Frekuensi Penilaian Responden pada Dimensi Faktor Emosional.....	68
TABEL 22	Hasil Pembobotan Frekuensi Penilaian Responden pada Dimensi Kemudahan.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Surat Izin Meneliti.....	85
LAMPIRAN 2	Pernyataan Telah Menyelesaikan Penelitian.....	86
LAMPIRAN 3	Recap Bimbingan Penelitian.....	87
LAMPIRAN 4	Instrumen Penelitian.....	88
LAMPIRAN 5	Hasil Turnitin.....	93

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo.
- Daga, R. (2022). *MANAJEMEN PEMASARAN JASA: STRATEGI, MENGUKUR KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN*. SCOPINDO MEDIA PUSTAKA.
- Fandy, T. (2012). *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima* (2nd ed.). ANDI.
- Fandy, T., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (4th ed.). ANDI.
- Febryanto, P. (2014, December). Analisis Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. *Analisis Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.*, 18. <http://eprints.ums.ac.id/32039/9/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>
- Helena, B. (2021, Juli). *Kualitas Interpretasi Tour Guide Rute Pecinan Discovery di Cerita Bandung.*, 105. <http://repository.stp-bandung.ac.id/727/>
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Plgn*. Elex Media Komputindo
- Kualitas Produk Adalah: Pengertian, Dimensi dan Pengaruhnya Pada Konsumen.* (2020, December 8). Accurate Online. Retrieved April 27, 2023, from <https://accurate.id/marketing-manajemen/kualitas-produk-adalah/>
- Nuriata. (2014). *Paket Wisata Penyusunan Produk dan Perhitungan Harga* (1st ed.). ALFABETA.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis* (6th ed.). Salemba Empat.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods)*. Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.

Universitas Widya Mataram Yogyakarta. (2023, March 17). *WALKING TOUR:*

PENGEMBANGAN MODEL BERWISATA DI ERA BARU - Website LLDIKTI

Wilayah V. LLDikti V. Retrieved June 30, 2023, from

<https://lldikti5.kemdikbud.go.id/home/detailpost/walking-tour-pengembangan-model-berwisata-di-era-baru>

Yepsen, R. B. (Ed.). (1982). *The Durability Factor* Rodale Press.