

KUALITAS PELAYANAN PAKET WISATA YOGYAKARTA DI NUARTHA TOURS 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:

Aprillia Triwardhani

201923237

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PERJALANAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI

BANDUNG

2023

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

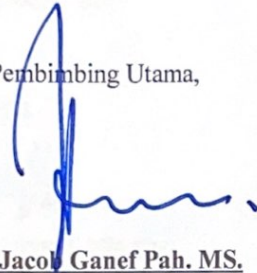
**“KUALITAS PELAYANAN PAKET WISATA YOGYAKARTA DI
NUARTHA TOURS BANDUNG”**

NAMA : APRILLIA TRIWARDHANI

NIM : 201923237

PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



Drs. Jacob Ganef Pah. MS.
NIP. 19631101 199903 1 001

Pembimbing Pendamping,



Misran, Lc., M.A., M.Sc.
NIP. 19791224 200902 1 001

Bandung, Juni 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama



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

NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR


"KUALITAS PELAYANAN PAKET WISATA YOGYAKARTA DI NUARTHA TOURS BANDUNG"

NAMA : APRILLIA TRIWARDHANI
NIM : 201923237
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA


Pembimbing Utama,


Drs. Jacob Ganef Pah, MS.
NIP. 19631101 199903 1 001

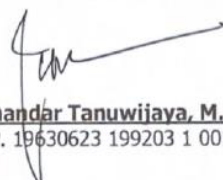
Pembimbing Pendamping,


Misran, Lc., M.A., M.Sc.
NIP. 19791224 200902 1 001

Penguji I,


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

Penguji II,


Drs. Linandar Tanuwijaya, M.M.Par.
NIP. 19630623 199203 1 001

Bandung, Agustus 2023

Mengetahui,

Bag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.
19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

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



MOTTO

“Through patience, great things are accomplished.”

- Imam Ali (AS)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, Proyek Akhir ini saya persembahkan kepada Mama dan Papa, hal terbaik yang saya miliki di dunia ini. Terima kasih atas kasih sayang, dukungan, doa, dan segala pengorbanan yang telah diberikan selama ini.

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : APRILLIA TRIWARDHANI
Tempat/Tanggal Lahir : JAKARTA, 03 APRIL 2001
NIM : 201923237
Program Studi : USAHA PERJALANAN WISATA
Jurusan : PERJALANAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
“KUALITAS PELAYANAN PAKET WISATA YOGYAKARTA DI NUARTHA TOURS 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 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, 26 Juni 2023
Yang membuat pernyataan,



APRILLIA TRIWARDHANI
NIM 201923237

ABSTRAK

Nuartha Tours Bandung adalah salah satu biro perjalanan yang berada di Kota Bandung yang hadir dengan visinya untuk menyediakan produk serta pelayanan yang berkualitas dengan berorientasi pada kemudahan, kepuasan, dan kenyamanan pelanggan. Terdapat beberapa keluhan dari konsumen mengenai kualitas pelayanannya yang didapatkan dari formulir *feedback* yang diisi peserta setelah tur dilaksanakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada paket wisata Yogyakarta di Nuartha Tours Bandung, menggunakan metode *Mixed Method* dengan strategi eksplanatoris sekuensial. Serta menggunakan 5 dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* dengan sampel sebanyak 105 responden yang merupakan pengguna paket wisata Yogyakarta di Nuartha Tours Bandung pada tahun 2022 – 2023. Berdasarkan data penelitian ini, hasil menunjukkan bahwa dimensi *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* mendapatkan kategori penilaian baik dari segi Kualitas Pelayanan pada paket wisata Yogyakarta. Namun, pada dimensi *Tangible* perlu diperbaiki pada aspek pemilihan menu cita rasa makanan dengan cara meninjau kembali restoran yang hendak dipilih terkait menu yang akan disajikan, serta pada dimensi *Reliability* pada aspek menjelaskan rute perjalanan, pihak Nuartha Tours Bandung harus lebih tegas agar dapat menjelaskan rute perjalanan sebelum keberangkatan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, TERRA, Paket Wisata Yogyakarta, Nuartha Tours Bandung.

ABSTRACT

Nuartha Tours Bandung is a travel agency located in the city of Bandung that comes with its vision to provide quality products and services oriented towards customer convenience, satisfaction and comfort. There were several complaints from consumers regarding the quality of their service which were obtained from the feedback form that was filled out by the participants after the tour was carried out. This study aims to find out how the quality of service on Yogyakarta tour packages at Nuartha Tours Bandung, using the Mixed Method method with a sequential explanatory strategy. As well as using 5 dimensions in measuring service quality, namely Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance with a sample of 105 respondents who are users of Yogyakarta tour packages at Nuartha Tours Bandung in 2022 - 2023. Based on this research data, the results show that the Tangible dimension, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance get good rating categories in terms of Service Quality in Yogyakarta tour packages. However, on the Tangible dimension it is necessary to improve on the aspect of selecting the food taste menu by reviewing the restaurant you want to choose regarding the menu to be served, as well as on the Reliability dimension in the aspect of explaining travel routes, Nuartha Tours Bandung must be more assertive in order to be able to explain travel routes before departure.

Keywords: Service Quality, TERRA, Yogyakarta Tour Packages, Nuartha Tours Bandung.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, Atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis diberikan kesempatan untuk menyelesaikan naskah proyek akhir dengan judul "**KUALITAS PELAYANAN PAKET WISATA YOGYAKARTA DI NUARTHA TOURS BANDUNG**". Penulis membuat penelitian ini sebagai salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan Program Diploma IV pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Perjalanan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Saat masa perkuliahan berlangsung hingga penulis selesai menyusun Proyek Akhir ini, banyak sekali pihak-pihak terkait yang telah membantu penulis, maka dari itu pada kesempatan ini penulis ingin memberikan rasa hormat dan ucapan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, M.Sc., selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Bapak Marsianus Raga, MM.PAR., CE., selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, S.Hum., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Drs. Jacob Ganef Pah, MS., selaku Dosen Pembimbing Utama.
6. Bapak Misran, Lc., M.A., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staff di Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
8. Ka Briggita Alicia dan seluruh staf Nuartha Tours Bandung yang telah bersedia untuk dijadikan obyek penelitian dan telah banyak membantu dalam proses pengumpulan data penelitian ini.
9. Kepada Ayahanda Mardana, Ibunda Ade Sukentri, dan Adik saya Kagendra Triwardana selaku keluarga saya yang senantiasa memberikan dukungan penuh dan doa selama proses penyusunan Proyek Akhir.
10. Teman-teman dekat saya Al Fitra Febriandari Kusuma, Alita Anggraeni, Dyno Putra Wicaksono, Erlita Shafa Sintya Ramadhani, Iola Irene Nesa, Nada Nadila,

Putri Salma Nawangwulan, Rezy Anzani Welandari, Salsabil Yaumil Maghfira Quraisy, Fadya Adzaini, Adika Fani Febrisina, dan Aloysius Frankie Rio yang selalu memberikan pengalaman luar biasa selama penulis menempuh perkuliahan ini.

11. Teman-teman seperjuangan UPW 2019 yang saya banggakan.

Dalam proses penyusunannya, laporan ini masih jauh dari kata sempurna, Maka dari itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan bagi penulis. Besar harapan penulis agar laporan ini dapat menjadi masukan yang baik bagi perusahaan untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen sehingga tercipta kepuasan konsumen yang optimal.

Bandung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori.....	10
B. Kerangka Pemikiran.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
A. Pendekatan Penelitian	18
B. Objek Penelitian	20
C. Populasi dan Sampling.....	21
D. Metode Pengumpulan Data	24
E. Definisi Matriks Operasional Variabel	27
F. Analisis Data	30
G. Jadwal Penelitian	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Hasil Penelitian.....	35
B. Pembahasan	58
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	74
A. Simpulan	74
B. Rekomendasi	77
DAFTAR PUSTAKA.....	80

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1	KERANGKA PEMIKIRAN.....	17
GAMBAR 2	LOGO NUARTHA TOURS AND TRAVEL	20
GAMBAR 3	JENIS KELAMIN RESPONDEN	35
GAMBAR 4	USIA RESPONDEN.....	36
GAMBAR 5	DAERAH ASAL RESPONDEN.....	37
GAMBAR 6	PEKERJAAN RESPONDEN	38
GAMBAR 7	PENDAPATAN RESPONDEN	39
GAMBAR 8	FREKUENSI RESPONDEN MENGIKUTI <i>TOUR</i>	40
GAMBAR 9	PERIODE WAKTU	40
GAMBAR 10	RENTANG PENILAIAN DIMENSI <i>TANGIBLE</i>	60
GAMBAR 11	RENTANG PENILAIAN DIMENSI <i>EMPHATY</i>	63
GAMBAR 12	RENTANG PENILAIAN DIMENSI <i>RELIABILITY</i>	65
GAMBAR 13	RENTANG PENILAIAN DIMENSI <i>RESPONSIVENESS</i>	68
GAMBAR 14	RENTANG PENILAIAN DIMENSI <i>ASSURANCE</i>	70
GAMBAR 15	RENTANG PENILAIAN DIMENSI <i>TERRA</i>	72

DAFTAR TABEL

TABEL 1 DATA PRODUK NUARTHA TOURS BANDUNG	4
TABEL 2 DATA PESERTA PAKET WISATA YOGYAKARTA	5
TABEL 3 DAFTAR KELUHAN KONSUMEN	6
TABEL 4 TABEL PENENTUAN JUMLAH SAMPEL <i>ISAAC</i> DAN <i>MICHAEL</i>	22
TABEL 5 BOBOT NILAI SKALA LIKERT	25
TABEL 6 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL (MOV)	28
TABEL 7 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS	31
TABEL 8 HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS.....	33
TABEL 9 JADWAL PENELITIAN	34
TABEL 10 REKAPITULASI PROFIL RESPONDEN.....	41
TABEL 11 HASIL WAWANCARA DENGAN KARYAWAN DIVISI <i>TOUR PLANNER</i> & OPERASIONAL	42
TABEL 12 TANGGAPAN RESPONDEN TERKAIT DIMENSI <i>TANGIBLE</i>	44
TABEL 13 TANGGAPAN RESPONDEN TERKAIT DIMENSI <i>EMPHATY</i>	49
TABEL 14 TANGGAPAN RESPONDEN TERKAIT DIMENSI <i>RELIABILITY</i>	51
TABEL 15 TANGGAPAN RESPONDEN TERKAIT DIMENSI <i>RESPONSIVENESS</i>	54
TABEL 16 TANGGAPAN RESPONDEN TERKAIT DIMENSI <i>ASSURANCE</i>	56
TABEL 17 HASIL PENILAIAN BOBOT DIMENSI <i>TANGIBLE</i>	59
TABEL 18 HASIL PENILAIAN BOBOT DIMENSI <i>EMPHATY</i>	62
TABEL 19 HASIL PENILAIAN BOBOT DIMENSI <i>RELIABILITY</i>	65
TABEL 20 HASIL PENILAIAN BOBOT DIMENSI <i>RESPONSIVENESS</i>	67
TABEL 21 HASIL PENILAIAN BOBOT DIMENSI <i>ASSURANCE</i>	69
TABEL 22 BOBOT NILAI DIMENSI <i>TERRA</i>	71

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PAKET WISATA DOMESTIK DI NUARTHA TOURS BANDUNG	82
LAMPIRAN 2 KUESIONER.....	83
LAMPIRAN 3 HASIL PENILAIAN PERJALANAN PAKET WISATA YOGYAKARTA	88
LAMPIRAN 4 PEDOMAN WAWANCARA	92
LAMPIRAN 5 TRANSKRIP WAWANCARA.....	93
LAMPIRAN 6 SURAT IZIN LOKUS PENELITIAN	97
LAMPIRAN 7 BUKTI BIMBINGAN	98
LAMPIRAN 8 HASIL TURNITIN.....	99
LAMPIRAN 9 BIODATA PENULIS	100

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, E. (2011). *Metode Penelitian Untuk Publik Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Rekatan Media.
- Arianto. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 1(2): 123-134.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saiffudin. (2009). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Camilleri, & Mark, A. (2019). *Tourism Planning and Destination Marketing*. UK: Emerald Publishing Limited.
- Cresswell. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: PT. Pustaka Pelajar.
- Damardjati, R.S. (2010). *Manajemen Perjalanan Wisata*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia.
- Hartono, J. (2018). *Metoda Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*. Yogyakarta: Andi.
- Husein Umar. (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- InfoPublik. (2022, Desember 27). *panrb*. Retrieved from [menpan.go.id: https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/berita-daerah/hingga-oktober-2022-jumlah-wisman-ke-indonesia-capai-3-92-juta-orang](https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/berita-daerah/hingga-oktober-2022-jumlah-wisman-ke-indonesia-capai-3-92-juta-orang)
- Juharni. (2017). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Sah Media.
- Kencana, M. R. (2022, November 21). *Cetak Rekor, Wisatawan Domestik Tembus 800 Juta Orang Sepanjang 2022*. Retrieved from [liputan6.com: https://www.liputan6.com/bisnis/read/5131216/cetak-rekor-wisatawan-domestik-tembus-800-juta-orang-sepanjang-2022](https://www.liputan6.com/bisnis/read/5131216/cetak-rekor-wisatawan-domestik-tembus-800-juta-orang-sepanjang-2022)
- Kotler, & Keller. (2016). *Marketing Management*, New Jersery: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Laksana, & Fajar. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi. (2014). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendikia.
- Nuriata. (2014). *Paket Wisata : Penyusunan Produk dan Perhitungan Harga*. Bandung: ALFABETA.
- Nyoman. (2003). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Jakarta: PT Pradava.
- Patterson. (2007). *The Business of Ecotourism. The Complete Guide for Nature and Culture-Based Tourism Operators*. Canada: Trafford Publishing.
- Rusyan. (2013). *Membangun Disiplin Karakter Anak Bangsa*. Jakarta: PT. Pustaka Dinamika.
- Silalahi, U. (2017). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Refika Aditama.
- Sihite, Richard. (2000). *Tourism Industry (Kepariwisataan)*, Surabaya: Penerbit SIC.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Sleman: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi, Mix Methods*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supriyati. (2015). *Metodelogi Penelitian*. Bandung: Labkat Press.
- Tjiptono. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta
- Utama. (2017). *Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI.
- Wahid, A. (2015). *Strategi Pengembangan Wisata*. Alfabeta
- Zaenuri. (2012). *Perencanaan Strategis Kepariwisataan Daerah: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: e-Gov Publishing.