

KUALITAS PELAYANAN ENHAI TRAVEL PADA TOUR JOGJA

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Oleh :

ARRUM HAFIZA

201923316

PROGRAM STUDI

USAHA PERJALANAN WISATA

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2023

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN ENHAI TRAVEL PADA TOUR JOGJA

NAMA : ARRUM HAFIZA
NIM : 201923316
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

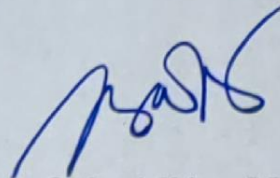
Pembimbing Utama,



Dr. Herlan Suherlan M.M

NIP: 19680127 199803 1 001

Pembimbing Pendamping,



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

NIP: 19851124 202321 1 010

Bandung, 27 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

KUALITAS PELAYANAN ENHAI TRAVEL PADA TOUR JOGJA

NAMA : ARRUM HAFIZA
NIM : 201923316
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

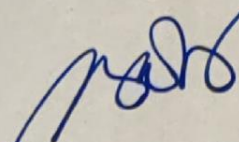
Pembimbing Utama,



Dr. Herlan Suherlan, M.M.

NIP. 19680127 199803 1 001

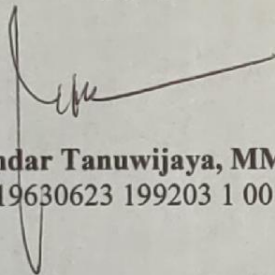
Pembimbing Pendamping,



**Bagus Githa Adhitya Muhamad MM.Par.,
CEM., CEE., CER.**

NIP. 19851124202321 1 010

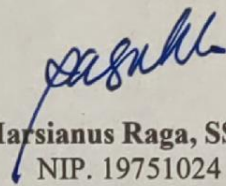
Penguji I,



Drs. Linandar Tanuwijaya, MM.Par.

NIP. 19630623 199203 1 001

Penguji II,



Marsianus Raga, SST.Par., MM.Par.

NIP. 19751024 200902 1 001

Bandung, 01 September 2023

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik
Kemahasiswaan dan Kerjasama

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

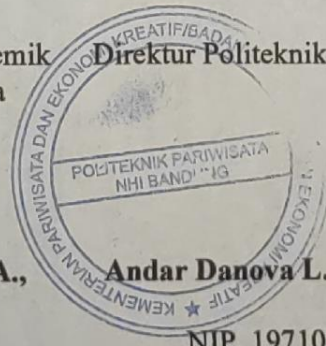
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung

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

NIP. 19710506 199803 1 001



PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Arrum Hafiza
Tempat/Tanggal Lahir : Bukittinggi/15 Februari 2001
Nim : 201923316
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
“Kualitas Pelayanan Enhaii Travel Pada Tour Jogja” 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, Juni 2023
Yang membuat pernyataan,



Arrum Hafiza

ABSTRAK

Industri pariwisata telah menjadi sektor ekonomi yang penting dan berkembang pesat di Indonesia. Jogja, sebagai salah satu tujuan wisata populer di Indonesia, menarik minat wisatawan dari berbagai belahan dunia. Kualitas pelayanan dalam industri pariwisata menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan dan pengalaman wisatawan. Oleh karena itu, perusahaan travel dan tur menjadi bagian yang penting dalam memenuhi kebutuhan dan preferensi wisatawan.

Enhii Travel merupakan salah satu perusahaan travel dan tur yang beroperasi di Jogja. Sebagai salah satu penyedia layanan wisata di daerah tersebut, Enhii Travel harus memastikan kualitas pelayanan yang optimal guna memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.

Dengan mengidentifikasi dan menganalisis kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Enhii Travel, penelitian ini akan memberikan kontribusi pada pemahaman tentang bagaimana perusahaan travel dan tur dapat meningkatkan layanan mereka untuk mencapai kepuasan pelanggan yang lebih baik.

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas, Enhii Travel, Pariwisata

ABSTRACT

The tourism industry has become an important and rapidly growing economic sector in Indonesia. Jogja, as one of the popular tourist destinations in Indonesia, attracts tourists from various parts of the world. Service quality in the tourism industry is a major factor that influences traveler satisfaction and experience. Therefore, travel and tour companies are an important part of meeting the needs and preferences of tourists.

Enhain Travel is one of the travel and tour companies operating in Jogja. As one of the tourist service providers in the area, Enhain Travel must ensure optimal service quality to meet customer expectations and satisfaction.

By identifying and analyzing the quality of service provided by Enhain Travel, this study will contribute to the understanding of how travel and tour companies can improve their services to achieve better customer satisfaction.

Keywords: *Service, Quality, Enhain Travel, Tourism*

KATA PENGANTAR

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT, yang telah memberi peneliti rahmat, hidayah, dan karunia untuk menyelesaikan penyusunan Proyek Akhir dengan judul "**KUALITAS PELAYANAN ENHAI TRAVEL PADA TOUR JOGJA**" dalam waktu yang ditetapkan. Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua orang yang membantu dan mendukung proyek akhir ini, terutama kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., 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 Kerja Sama Politeknik Pariwisata NHI Bandung
3. Bapak Marsianus Raga, SST.Par., MM.Par., selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, M.Hum., M.Sc selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung
5. Bapak Dr. Herlan Suherlan, M.M sebagai Dosen Pembimbing Utama.
6. Bapak Bagus Githa Adhitya Muhammad, MM.Par., CEP., CEM., CEE sebagai Dosen Pembimbing Pendamping.
7. Bapak Anggi Supriadi MM.Par., selaku Kepala Unit Enhaii Travel.
8. Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung selaku peserta tour.
9. Peneliti ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh dosen dan karyawan program studi Usaha Perjalanan Wisata atas pengetahuan dan keahlian yang diberikan, yang sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan lancar.
10. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada orang tua, yang telah memberikan dukungan yang tak tergantikan.
11. Selain itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada teman-teman yang selalu mendukung dan membantu dalam menyelesaikan proyek akhir ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikannya dengan baik.

Peneliti berharap hasil penelitian Proyek Akhir ini dapat memberikan masukan bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan Enhaii Travel dan mengetahui tingkat kualitas pelayanan pada tour yang dilaksanakan di Yogyakarta. Dengan mengetahui penilaian kualitas pelayanan, perusahaan dapat menilai sejauh mana layanan yang sudah diberikan sesuai dengan ekspektasi wisatawan atau perlu ditingkatkan.

Bandung, Juni 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN MAHASISWA.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kajian Teori	7
C. Kerangka Pemikiran.....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	14
A. Pendekatan Penelitian	14
B. Objek Penelitian.....	14
C. Populasi dan Sampel	15
D. Metode Pengumpul	16

E. Definisi Operasional Variabel.....	17
F. Analisis Data	20
G. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen	21
H. Jadwal Penelitian.....	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	24
A. Hasil Penelitian	24
B. Pembahasan.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	65
A. Kesimpulan	65
B. Rekomendasi	67
DAFTAR PUSTAKA	xviii
LAMPIRAN	xx

DAFTAR TABEL

TABEL 1 Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Yogyakarta 2023.....	3
TABEL 2 Penelitian Terdahulu Mengenai Kualitas Pelayanan.....	12
TABEL 3 Matrix Operasional Variabel.....	17
TABEL 4 Skala Ukur Likert.....	21
TABEL 5 Jadwal Proyek Akhir	23
TABEL 6 Tabel Distribusi Frekuensi Ekspektasi	24
TABEL 7 Nilai Rata-Rata Dimensi Reliability Indikator Enhaii Travel Memberikan Layanan Seperti Yang Dijanjikan.....	25
TABEL 8 Nilai Rata-Rata Dimensi Reliability Indikator Enhaii Travel Mampu Menangani Masalah Layanan Pelanggan.....	26
TABEL 9 Nilai Rata-Rata Dimensi Reliability Indikator Enhaii Travel Melakukan Pelayanan Dengan Benar Enhaii Travel MELAKUKAN PELAYANAN DENGAN BENAR.....	26
TABEL 10 Nilai Rata-Rata Dimensi Reliability Indikator Enhaii Travel Memberikan Layanan Tepat Pada Waktu Yang Dijanjikan	27
TABEL 11 Nilai Rata-Rata Dimensi Reliability Indikator Enhaii Travel Menjaga Agar Tidak Membuat Kesalahan	27
TABEL 12 Nilai Rata-Rata Dimensi Reliability Indikator Karyawan Enhaii Travel Memiliki Pengetahuan Untuk Menjawab Pertanyaan Pelanggan.....	28
TABEL 13 Nilai Rata-Rata Dimensi Responsiveness Indikator Enhaii Travel Menjaga Pelanggan Tetap Terinformasi Tentang Kapan Layanan Akan Dilakukan	28

TABEL 14 Nilai Rata-Rata Dimensi Responsiveness Indikator Enhaii Travel	
Memberikan Layanan Yang Cepat Kepada Pelanggan.....	29
TABEL 15 Nilai Rata-Rata Dimensi Responsiveness Indikator Enhaii Travel	
Memiliki Kemauan Untuk Membantu Pelanggan.....	29
TABEL 16 Nilai Rata-Rata Dimensi Responsiveness Indikator Enhaii Travel	
Memiliki Kesiapan Untuk Menggapi Permintaan Pelanggan	30
TABEL 17 Nilai Rata-Rata Dimensi Assurance Indikator Karyawan Enhaii Travel	
Bisa Meyakinkan Pelanggan	30
TABEL 18 Nilai Rata-Rata Dimensi Assurance Indikator Enhaii Travel Membuat	
Pelanggan Aman Dalam Bertransaksi.....	31
TABEL 19 Nilai Rata-Rata Dimensi Assurance Indikator Karyawan Enhaii Travel	
Selalu Bersikap Sopan Dan Ramah.....	31
TABEL 20 Nilai Rata-Rata Dimensi Empathy Indikator Enhaii Travel	
Memberikan Perhatian Individual Kepada Pelanggan.....	32
TABEL 21 Nilai Rata-Rata Dimensi Empathy Indikator Karyawan Enhaii Travel	
Bersikap Empatik Terhadap Pelanggan	32
TABEL 22 Nilai Rata-Rata Dimensi Empathy Indikator Enhaii Travel	
Mengutamakan Kepentingan Pelanggan.....	33
TABEL 23 Nilai Rata-Rata Dimensi Empathy Indikator Karyawan Enhaii Travel	
Memahami Kebutuhan Pelanggan	33
TABEL 24 Nilai Rata-Rata Dimensi Empathy Indikator Enhaii Travel Beroperasi	
Pada Jam Kerja Yang Nyaman	34
TABEL 25 Nilai Rata-Rata Dimensi Tangibles Indikator Enhaii Travel	
Memberikan Fasilitas Peralatan Yang Modern.....	34

TABEL 26 Nilai Rata-Rata Dimensi Tangibles Indikator Enhaii Travel	
Menyediakan Fasilitas Yang Menarik Secara Visual	35
TABEL 27 Nilai Rata-Rata Dimensi Tangibles Indikator Karyawan Enhaii Travel	
Berpenampilan Rapi Dan Professional	35
TABEL 28 Nilai Rata-Rata Dimensi Tangibles Indikator Enhaii Travel	
Memberikan Materi Yang Menarik Secara Visual Terkait Dengan Layanan Yang Diberikan.....	36
TABEL 29 Tabel Distribusi Frekuensi Persepsi	36
TABEL 30 Nilai Rata-Rata Dimensi Reliability Indikator Enhaii Travel	
Memberikan Layanan Seperti Yang Dijanjikan.....	37
TABEL 31 Nilai Rata-Rata Dimensi Reliability Indikator Enhaii Travel Mampu	
Menangani Masalah Layanan Pelanggan.....	38
TABEL 32 Nilai Rata-Rata Dimensi Reliability Indikator Enhaii Travel	
Melakukan Pelayanan Dengan Benar Enhaii Travel Melakukan Pelayanan Dengan Benar	38
TABEL 33 Nilai Rata-Rata Dimensi Reliability Indikator Enhaii Travel	
Memberikan Layanan Tepat Pada Waktu Yang Dijanjikan	39
TABEL 34 Nilai Rata-Rata Dimensi Reliability Indikator Enhaii Travel Menjaga	
Agar Tidak Membuat Kesalahan	39
TABEL 35 Nilai Rata-Rata Dimensi Reliability Indikator Karyawan Enhaii	
Travel Memiliki Pengetahuan Untuk Menjawab Pertanyaan Pelanggan.....	40
TABEL 36 Nilai Rata-Rata Dimensi Responsiveness Indikator Enhaii Travel	
Menjaga Pelanggan Tetap Terinformasi Tentang Kapan Layanan Akan Dilakukan	40

TABEL 37 Nilai Rata-Rata Dimensi Responsiveness Indikator Enhaii Travel	
Memberikan Layanan Yang Cepat Kepada Pelanggan.....	41
TABEL 38 Nilai Rata-Rata Dimensi Responsiveness Indikator Enhaii Travel	
Memiliki Kemauan Untuk Membantu Pelanggan.....	41
TABEL 39 Nilai Rata-Rata Dimensi Responsiveness Indikator Enhaii Travel	
Memiliki Kesiapan Untuk Menggapi Permintaan Pelanggan	42
TABEL 40 Nilai Rata-Rata Dimensi Assurance Indikator Karyawan Enhaii Travel	
Bisa Meyakinkan Pelanggan	42
TABEL 41 Nilai Rata-Rata Dimensi Assurance Indikator Enhaii Travel Membuat	
Pelanggan Aman Dalam Bertransaksi.....	43
TABEL 42 Nilai Rata-Rata Dimensi Assurance Indikator Karyawan Enhaii Travel	
Selalu Bersikap Sopan Dan Ramah.....	43
TABEL 43 Nilai Rata-Rata Dimensi Empathy Indikator Enhaii Travel	
Memberikan Perhatian Individual Kepada Pelanggan.....	44
TABEL 44 Nilai Rata-Rata Dimensi Empathy Indikator Karyawan Enhaii Travel	
Bersikap Empatik Terhadap Pelanggan	44
TABEL 45 Nilai Rata-Rata Dimensi Empathy Indikator Enhaii Travel	
Mengutamakan Kepentingan Pelanggan.....	45
TABEL 46 Nilai Rata-Rata Dimensi Empathy Indikator Karyawan Enhaii Travel	
Memahami Kebutuhan Pelanggan	45
TABEL 47 Nilai Rata-Rata Dimensi Empathy Indikator Enhaii Travel Beroperasi	
Pada Jam Kerja Yang Nyaman	46
TABEL 48 Nilai Rata-Rata Dimensi Tangibles Indikator Enhaii Travel	
Memberikan Fasilitas Peralatan Yang Modern.....	46

TABEL 49 Nilai Rata-Rata Dimensi Tangibles Indikator Enhaii Travel	
Menyediakan Fasilitas Yang Menarik Secara Visual	47
TABEL 50 Nilai Rata-Rata Dimensi Tangibles Indikator Karyawan Enhaii Travel	
Berpenampilan Rapi Dan Professional	47
TABEL 51 Nilai Rata-Rata Dimensi Tangibles Indikator Enhaii Travel	
Memberikan Materi Yang Menarik Secara Visual Terkait Dengan Layanan Yang Diberikan.....	48
TABEL 52 Penilaian Responden Terhadap Dimensi Reliability.....	50
TABEL 53 Penilaian Responden Terhadap Dimensi Responsiveness	53
TABEL 54 Penilaian Responden Terhadap Dimensi Assurance	56
TABEL 55 Penilaian Responden Terhadap Dimensi Empathy	59
TABEL 56 Penilaian Responden Terhadap Dimensi Tangibles.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Alur Kerangka Pemikiran (Sumber: Parasuraman, 1994).....	13
--------------------------------------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Penelitian	xx
Lampiran 2: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	xxi
Lampiran 3: Instrumen Penelitian	xxii
Lampiran 4: Uji Validitas.....	xxiv
Lampiran 5: Kuesioner.....	xxxiii
Lampiran 6: Uji Plagiarisme	xliii
Lampiran 7: Bukti Bimbingan	xliv
Lampiran 8: Biodata Mahasiswa.....	xlv

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Arianto, N., & Patilaya, E. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt & Pepper pada PT. Mitra Busana Sentosa Bintaro*. Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan.

Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Kandampully, J., Mok, C., & Sparks, B. (2001). *Service Quality Management in Hospitality, Tourism, and Leisure*. Pennsylvania: The Haworth Hospitality Press.

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15th Edition*. New York: Pearson Education.

Nazaruddin. (2013). *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Slameto. (2018). *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung:

Alfabeta.

Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction (4th ed.)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wiyono, B. B. (2018). *Metode Penelitian Bisnis: Kuantitatif, Kualitatif, dan Gabungan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Yoeti, O. A. (1996). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.

Jurnal dan Penelitian:

Badan Pusat Statistik Jakarta Pusat. (2022). *Statistik Indonesia Tahun 2022*. Jakarta Pusat: Badan Pusat Statistik

Badan Pusat Statistik D.I. Yogyakarta (2022). *Perkembangan Pariwisata D.I. Yogyakarta Tahun 2022*. Yogyakarta: Badan Pusat Statistik.

_____ (2021). *Perkembangan Pariwisata D.I. Yogyakarta Tahun 2021*. Yogyakarta: Badan Pusat Statistik.

_____ (2020). *Perkembangan Pariwisata D.I. Yogyakarta Tahun 2020*. Yogyakarta: Badan Pusat Statistik.

_____ (2019). *Perkembangan Pariwisata D.I. Yogyakarta Tahun 2019*. Yogyakarta: Badan Pusat Statistik.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata