

PELAYANAN PERJALANAN *INCENTIVE TOUR*
DI PT INTERLINK TOURS AND TRAVEL BANDUNG

PROYEK AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata



Disusun Oleh :

Fadya Azaini

201923267

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PERJALANAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2023

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR/PROYEK AKHIR

“PELAYANAN PERJALANAN *INCENTIVE TOUR*

DI PT INTERLINK TOUR AND TRAVEL BANDUNG”

NAMA : FADYA AZAINI

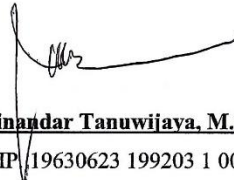
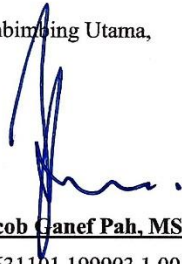
NIM : 201923253

JURUSAN : PERJALANAN

PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Drs. Jacob Ganef Pah, MS.

NIP: 19631101 199903 1 001

Drs. Linandar Tanuwijaya, M.M.Par

NIP: 19630623 199203 1 001

Bandung, 26 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

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

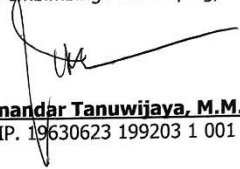
"PELAYANAN PERJALANAN *INCENTIVE TOUR* DI PT INTERLINK TOURS AND TRAVEL BANDUNG"

NAMA : FADYA AZAINI
NIM : 201923267
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,


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

Pembimbing Pendamping,


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

Penguji I,


Dra. Cucu Kurniati, MM.Par., CHE.
NIP. 19660317 199303 2 001

Penguji II,


Faisal Fahdian Puksi, S.Hum., M.Sc., M.Hum.
NIP. 19850419 200912 1 002

Bandung, 14 Agustus 2023


Mengetahui,

Kabag. 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

*“It is better to set big goals and give your best shot.
You might miss the moon, but at least you will land among
the stars”*

Park Sunghoon

PERSEMBAHAN

“Karya tulis ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri dan juga kedua orang tua saya. Beserta orang-orang di sekitar penulis yang selalu memberikan energi positif sehingga penulis bisa sampai di titik ini”

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Fadya Azaini
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 16 April 2001
NIM : 201923267
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN PERJALANAN INCENTIVE TOUR
DI PT INTERLINK TOUR AND TRAVEL 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, 23 Juni 2023



FADYA AZAINI

NIM 201923267

ABSTRAK

Salah satu biro perjalanan yang memiliki fokus terhadap produk *incentive tour* di Bandung yaitu PT Interlink Tours and Travel. Dengan memberikan layanan berkualitas mengedepankan kenyamanan konsumen. Kemudahan bertransaksi, mendapatkan informasi, dan dalam pemenuhan kebutuhan pemesanan perjalanan wisata. Terdapat beberapa keluhan dari peserta selama tur yang dijalankan oleh PT Interlink Tours and Travel Bandung dari formulir feedback yang dibagikan setelah tur. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur bagaimana kualitas pelayanan pada produk *incentive tour* di PT Interlink Tours and Travel Bandung pada 5 dimensi yaitu *tangible, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Terdapat 100 responden pada penelitian ini yang merupakan pengguna jasa *incentive tour* di PT Interlink Tours and Travel Bandung pada tahun 2022. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan sudah sangat baik dari 5 aspek kualitas pelayanan. Namun ada beberapa aspek yang masih perlu untuk ditingkatkan lagi pelayanannya khususnya aspek pada dimensi *tangible*, sehingga PT Interlink Tours and Travel Bandung perlu meningkatkan kembali standar pemilihan komponen dalam paket wisata termasuk transportasi, akomodasi, restoran dan objek wisata. Bisa dengan melakukan pengecekan terlebih dahulu sebelum perjalanan berlangsung. Agar konsumen merasa nyaman dari awal hingga akhir perjalanan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, *Incentive Tour, Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance.*

ABSTRACT

One of the travel agencies that has a focus on incentive tour products in Bandung is PT Interlink Tours and Travel. By providing quality service ahead of the consumer's comfort. Ease of transactions, obtaining information, and in the fulfillment of travel booking needs. There were several complaints from participants during the tour run by PT Interlink Tours and Travel Bandung from the feedback form shared after the tour. This research aims to measure how the quality of service on incentive tour products at PT Interlink Tours and Travel Bandung in 5 dimensions: tangible, empathy, responsiveness, reliability, and assurance. This study uses descriptive quantitative methods. There were 100 respondents to this study who were users of incentive tour services at PT Interlink Tours and Travel Bandung in 2022. The results of this study showed that the service quality was excellent from the 5 aspects of service quality. However, there are some aspects that still need to be improved further services, especially aspects on the tangible dimension, so that PT Interlink Tours and Travel Bandung need to re-improve the selection standard of components in travel packages including transportation, accommodation, restaurants and tourist attractions. You can check it out before the trip starts. Customers feel comfortable from the beginning to the end of the trip.

Keywords: Service Quality, Incentive Tour, Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Sehingga penulis telah menyelesaikan Proyek Akhir dengan judul “**Pelayanan Perjalanan *Incentive Tour* di PT Interlink Tours and Travel Bandung**”.

Proyek Akhir ini telah diselesaikan dan disusun dengan maksimal juga penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Sehingga dapat memperlancar penyelesaian pengumpulan data dan pembuatan laporan ini. Untuk itu penulis sampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian dan pembuatan laporan proyek akhir ini. Penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par., CHE, selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama.
3. Marsianus Raga, S.ST.Par., MM.Par., CE, selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Faisal Fahdian Puksi, M.Hum., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Drs. Jacob Ganef Pah. MSC., CHE, selaku pembimbing utama yang sangat membantu penulis dalam penyusunan proyek akhir ini.
6. Drs. Linandar Tanuwijaya, M.M.Par selaku pembimbing pendamping yang sangat membantu penulis dalam penyusunan proyek akhir ini.
7. Litta Koeswidyatanty selaku operation manager di PT Interlink Tours and Travel Bandung yang sangat baik hati memberikan bantuan dan menerima

penulis selama penyusunan proyek akhir ini.

8. Kepada kedua orang tua, Mama Aminah dan Bapak Sukari atas doa dan dukungan positifnya kepada penulis sehingga dipermudahkannya dalam penyusunan proyek akhir dari awal hingga akhir.
9. Kepada keluarga besar yang senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada penulis selama penyusunan proyek akhir berlangsung.
10. Kepada teman - teman penulis yang memberikan masukan dan berjuang bersama dalam penyusunan proyek akhir dari awal hingga akhir penyusunan.

Dalam proyek akhir ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan belum sempurna baik dari segi teknik penulisan maupun tata bahasa. Maka dari itu penulis menerima saran dan kritik yang dapat membantu membangun atau menyempurnakan penelitian ini. Penulis berharap proyek akhir ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya.

Bandung, Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kajian Teori.....	9
B. Kerangka Pemikiran	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
A. Pendekatan Penelitian.....	26
B. Obyek Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel	29
D. Metode Pengumpulan Data	30
E. Definisi Operasional Variabel	31
F. Analisis Data	33
G. Jadwal Penelitian.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Hasil Penelitian.....	38
B. Pembahasan	56
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	73
A. Simpulan.....	73
B. Rekomendasi	75
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Peserta <i>Incentive Tour</i> 2022	5
Tabel 2 Daftar Keluhan <i>Incentive Tour</i> 2022	6
Tabel 3 Tabel Isaac Dan Michael	30
Tabel 4 Matriks Operasional Variabel	33
Tabel 5 Skala Likert	34
Tabel 6 Hasil Uji Validitas	36
Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 8 Jadwal Penelitian	37
Tabel 9 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Tangible</i>	41
Tabel 10 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Empathy</i>	46
Tabel 11 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Responsiveness</i>	49
Tabel 12 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Reliability</i>	52
Tabel 13 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Assurance</i>	54
Tabel 14 Hasil Penilaian Bobot Dimensi <i>Tangible</i>	56
Tabel 15 Hasil Penilaian Bobot Dimensi <i>Empathy</i>	61
Tabel 16 Hasil Penilaian Bobot Dimensi <i>Responsivesess</i>	63
Tabel 17 Hasil Penilaian Bobot Dimensi <i>Reliability</i>	65
Tabel 18 Hasil Penilaian Bobot Dimensi <i>Assurance</i>	68
Tabel 19 Hasil Penilaian Bobot Dimensi Terra	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kunjungan Wisatawan Mancanegara Dan Domestik	1
Gambar 2 Data Penjualan Produk Pada Tahun 2022	3
Gambar 3 Data Penjualan <i>Incentive Tour</i> 2018-2022	4
Gambar 4 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 5 Logo Perusahaan	26
Gambar 6 Jenis Kelamin Responden	38
Gambar 7 Usia Responden	39
Gambar 8 Pekerjaan Responden	39
Gambar 9 Frekuensi Responden Mengikuti Perjalanan <i>Incentive Tour</i>	40
Gambar 10 Rentang Penilaian Dimensi <i>Tangible</i>	57
Gambar 11 Rentang Penilaian Dimensi <i>Empathy</i>	61
Gambar 12 Rentang Penilaian Dimensi <i>Responsiveness</i>	64
Gambar 13 Rentang Penilaian Dimensi <i>Reliability</i>	66
Gambar 14 Rentang Penilaian Dimensi <i>Assurance</i>	69
Gambar 15 Rentang Penilaian Dimensi <i>TERRA</i>	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	74
Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner	76
Lampiran 3 Surat Izin Lokus Penelitian	79
Lampiran 4 Bimbingan Proyek Akhir	80
Lampiran 5 Turnitin	84
Lampiran 6 Dokumentasi Perjalanan	85

DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah & Sudarmayasa, (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi*. Gorontalo: Ideas Publishing
- Arnould, Price & Zinkhan. (2005). *Consumers*. 2nd Edition. McGraw – Hill
- Atmadja, Oktavianus S., et al, (2015). "Perancangan Buku Digital Panduan Perjalanan Wisata Pengendara Sepeda Motor Di Pulau Madura." *Jurnal Desain Komunikasi Visual Adiwarna*, vol. 1, no. 6.
- Azwar, Saifuddin. (2001). *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Fisher, John G. (2008). *How to run successful incentive schemes*, third edition, Kogan Page Limited. London.
- Fitzsimmons, J. (2011). *Service Management : Operations, Strategy, Information Technology*. New York: MacGraw-Hill.
- Gaspersz, Viencent, (2009). *Manajemen Bisnis Total-Total Quality Manajemen*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Gerai Info, (2018). *Mendulang Devisa Melalui Pariwisata*. Bank Indonesia
- Ghozali, (2018). *Aplikasi Analisa Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Universitas Diponegoro
- Gunawijaya, J., dan R. Cahyadi. (2006). *Pengelolaan Usaha Jasa MICE (Meetings, Incentives, Conferentions, and Exhibitions)*. Jakarta: Program D III Pariwisata FISIP UI.
- Hunziger, (2008) Hornby, *Pengertian Wisata. Layout, Dasar dan Penerapannya*. Jakarta: PT Gramedia.
- Indrasari, (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Press Unitomo
- Kasmir. (2007). *Manajemen Perbankan Edisi tiga*. Jakarta: PT Raja Grafindo

Perkasa.

Kesrul, M. (2004). *Meeting Incentive Trip Conference Exhibition*. Yogyakarta:

Graha Ilmu.

Khotimah, K., & Wilopo, W. (2017). "Strategi Pengembangan Destinasi Pariwisata

Budaya", *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 41 No. 1

Lewis & Booms. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga.

Lovelock. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks

Marilyn Moore, 2008. *Incentive Travel Buyer Handbook Guide*. New York:

SUPPLEMENT TONIELSEN TRAVEL NETWORK

Meithiana Indrasari. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya:

Unitomo Press

Melissa Van Dyke, 2010. *Anatomy of a Successful Incentive Travel Program*

White Paper, Florida: Incentive Research Foundation

Mice.kemenparekraf.go.id, (2023). *Perilaku konsumen berubah, kemas incentive*

trip yang sehat dan menyenangkan, dilihat pada 15 April 2023

Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. (1990). *Delivering Quality*

Service, Balancing Customer Perception and Expectations. New York: Free

Press.

Peraturan Menteri Pariwisata No 18 Tahun 2016 Tentang Pendaftaran Perusahaan

Pariwisata

Sharpley, R. (2006). *Travel and Tourism*. London: SAGE Publications

Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*

Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung:

Remaja Rosdakarya

- Suwena & Widyatmaja, (2017). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar:
Pustaka Larasan
- Tjiptono F, Chandra G (2015). *Service, Quality & Customer Satisfaction – Edisi 5*.
Yogyakarta: ANDI
- Undang-Undang No 10 Tahun 2009
- Utama, I Gusti (2014). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
Ed.1, Cet. 1
- Wahab. (2014). *Pemasaran Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- World Tourism Organization* (1999:5) Holil Soelaiman. *International Tourism A*
Global. *Perspective World Tourism Organization (WTO)*, 1999. Madrid
- Yunita, A, (2018). *Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan Melalui Ekowisata*