

**KUALITAS PELAYANAN RESERVASI TIKET PESAWAT
MENGUNAKAN SISTEM SABRE DI MENTARI TOUR AND
TRAVEL**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Diploma IV

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh:

INDRI PERMANA PUTRI

201923272

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PERJALANAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI

BANDUNG

2023

LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

KUALITAS PELAYANAN RESERVASI TIKET PESAWAT
MENGUNAKAN SISTEM SABRE DI MENTARI TOUR AND TRAVEL

NAMA : INDRI PERMANA PUTRI
NIM : 201923272
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Dra. P. Jessica J. Josary, M.Sc., CHE.
NIP. 19600429 199003 2 001

R. Anggi P. Supriadi, M.M.Par.
NIDN. 3801028601

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

**"KUALITAS PELAYANAN RESERVASI TIKET PESAWAT MENGGUNAKAN SISTEM SABRE DI
MENTARI TOUR AND TRAVEL"**

NAMA : INDRI PERMANA PUTRI
NIM : 201923272
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



Dra. P. Jessica J. Josary, M.Sc., CHE
NIP. 196004291199003

Pembimbing Pendamping,



R. Anggi P. Supriadi, MM.PAR.,
NIDN. 3801028601

Penguji I,



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

Penguji II,



Drs. Budi Setiawan, M.M.
NIP. 119680204 199603 1 001

Bandung, 21 Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

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



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

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya “

(Q.S.Al-Insyirah, 94:5-6)

“Selalu ada harga untuk sebuah proses. Nikmati saja Lelah itu, lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan akan menjadikan dirimu serupa dengan yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang – gelombang itu yang nantinya bisa diceritakan”

(Boy Chandra)

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Indri Permana Putri
Tempat/Tanggal Lahir : Pangkalan Berandan/ 23 Maret 2001
Nim : 201923272
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
“KUALITAS PELAYANAN RESERVASI TIKET PESAWAT MENGGUNAKAN SISTEM SABRE DI MENTARI TOUR AND TRAVEL”
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, Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Indri Permana Putri

NIM: 201923272

ABSTRAK

Saat ini berwisata sudah menjadi kebutuhan primer bagi manusia. Salah satu pendukung yang berperan penting dalam pariwisata adalah biro perjalanan wisata atau *travel agent* hal yang diperlukan untuk melakukan kegiatan wisata salah satunya adalah transportasi khususnya pesawat. Hal ini membuat manusia menggunakan *travel agent* untuk memesan tiket pesawat baik domestik maupun internasional. Mentari tour & travel Bandung menyediakan jasa penjualan tiket pesawat, *voucher* hotel, transportasi, haji dan umroh. Untuk sistem reservasi tiket pesawat internasional Mentari tour and travel menggunakan sistem *Sabre*. Dalam mengoperasikan sistem *sabre* terdapat beberapa kendala yaitu kesalahan dalam memasukan data penumpang, kesalahan memasukan tanggal dan sistem yang down. Maka dalam hal ini penulis ingin mengetahui bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh staf atas kendala yang terjadi pada saat mereservasi tiket pesawat internasional dengan dilihat dari dimensi kualitas pelayanan *Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance* dan *Tangible*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Sampel dalam penelitian ini menggunakan *Total sampling* atau biasa disebut dengan Sensus yang berjumlah 32 orang dengan karakteristik konsumen yang sudah menggunakan jasa reservasi tiket internasional di Mentari tour and travel. Dari data temuan terdapat beberapa faktor dan indikator yang perlu ditingkatkan lagi yaitu pada dimensi kualitas pelayanan Empati dan keandalan dalam meresevasi tiket. Reskomendasi yang diberikan yaitu ditingkatkan kualitasnya (keramahan, kerapihan staff, menjalankan prosedur pelayanan dengan baik), maka bisa saja para konsumen akan bertahan dalam menggunakan layanan reservasi tiket di *travel agent*.

Kata kunci : Tiket Penerbangan, Layanan Tiketing, Agen Perjalanan. Kualitas pelayanan. Sistem Sabre.

ABSTRACT

Travelling has become a primary need for humans. One of the supporters that play an important role in tourism is a travel agency or travel agent. One of the things needed to carry out tourism activities is transport, especially aircraft. This makes people use travel agents to book flight tickets both domestically and internationally. Mentari tour & travel Bandung provides airline ticket sales services, hotel vouchers, transportation, Hajj and Umrah. For the international flight ticket reservation system, Mentari tour and travel uses the Sabre system. In operating the sabre system there are several obstacles, namely errors in entering passenger data, errors in entering dates and down systems. So in this case the author wants to know how the services provided by the staff to the obstacles that occur when reserving international flight tickets by looking at the dimensions of service quality Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance and Tangible. This research uses a quantitative approach with descriptive methods. The sample in this study used total sampling or commonly referred to as a census of 32 people with the characteristics of consumers who have used international flight ticket reservation services at Mentari tour and travel. From the data findings, there are several factors and indicators that need to be improved, namely in the dimensions of service quality Empathy and reliability in ticket reservations. The recommendation given is to improve quality (friendliness, tidiness of staff, carrying out service procedures properly), it is possible that consumers will persist in using ticket reservation services at travel agents.

Keywords: *Airline Tickets, Ticketing Services, Travel Agent. Service Quality, Sabre System*

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang karena berkat dan rahmat - Nya, penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Reservasi Tiket Pesawat dengan Menggunakan Sistem Sabre di Mentari Tour & Travel”**. Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi di Politeknik Pariwisata NHI Bandung Program Diploma IV, Jurusan Perjalanan, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata dengan tepat waktu.

Adapun Proyek Akhir ini telah penulis usahakan semaksimal mungkin dan tentunya dengan bantuan berbagai pihak, sehingga penulis dapat dengan lancar dalam pembuatan laporan ini. Untuk itu penulis menyampaikan terimakasih 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 dan Kerjasama
3. Bapak Marsianus Raga, S.ST.PAR.,MM.PAR.,CEE selaku Ketua Jurusan Perjalanan.
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, M.Hum., M.SC selaku Ketua Prodi Usaha Perjalanan Wisata.
5. Ibu Dra. P. Jessica J. Josary, M.Sc.,CHE selaku Dosen Pembimbing Utama selama penyusunan Proyek Akhir.

6. Bapak R. Anggi P. Supriadi, MM.PAR., selaku Dosen Pembimbing Pendamping selama penyusunan Proyek Akhir.
7. Bapak Tanto Herdianto dan Ibu Kiki Kurniawati selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan secara materi dan doa kepada penulis selama proses penulisan Proyek Akhir ini
8. Seluruh pihak Mentari Tour and Travel Bandung sebagai lokus penelitian yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan Usulan Penelitian.
9. Ibu Shita dari Mentari Tour and Travel selaku narasumber dalam penyusunan Proyek Akhir.
10. Teman-teman Angkatan 2019 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang selalu memberi dukungan dan berjuang bersama-sama.
11. Farah Fadhilah Puteri, Salva Apriliani Subagja, Dewi Intan Kencana, dan Yunika Amelia sebagai teman yang sudah menemani dan berjuang bersama penulis dalam melewati seluruh rangkaian perkuliahan hingga mencapai tahap ini.
12. Adissa Pramestya Habsya Sabilla selaku sahabat saya yang telah membantu dalam mengatasi kesulitan selama penyusunan Proyek Akhir.
13. Serta semua pihak yang telah mendukung selama proses penulisan ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa ada kekurangan baik dari segi penyusun bahasanya maupun segi lainnya. Oleh karena itu dengan lapang dada dan tangan terbuka penulis membuka selebar-lebarnya bagi pembaca yang ingin memberi saran dan kritik kepada penulis sehingga penulis dapat memperbaiki usulan penelitian ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga dari laporan ini dapat diambil hikmah dan manfaatnya sehingga dapat memberikan inspirasi terhadap pembaca.

Bandung, 08 Juli 2023

Indri Permana Putri
NIM:201923272

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Keterbatasan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori	9
B. Kerangka Pemikiran	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Pendekatan Penelitian.....	38
B. Objek Penelitian	38
C. Populasi dan Sampling	40
D. Metode Pengumpulan Data	42

E. Defenisi Operasional Variabel.....	44
F. Analisis Data	45
G. Jadwal Penelitian.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Hasil Penelitian.....	51
B. Pembahasan	66
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	78
A. Simpulan.....	78
B. Rekomendasi	81
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 GLOBAL DISTRIBUTION SYSTEM	32
GAMBAR 2 TAMPILAN SISTEM SABRE.....	33
GAMBAR 3 KERANGKA PEMIKIRAN.....	37
GAMBAR 4 STRUKTUR ORGANISASI MENTARI TOUR AND TRAVEL..	40
GAMBAR 5 USIA RESPONDEN	52
GAMBAR 6 PEKERJAAN RESPONDENN	52
GAMBAR 7 GARIS KONTINIUM INDIKATOR RELIABILITY	55
GAMBAR 8 GARIS KONTINUM INDIKATOR RESPONSIVENESS.....	57
GAMBAR 9 GARIS KONTINIUM INDIKATOR ASSURANCE.....	60
GAMBAR 10 GARIS KONTINUM INDIKATOR DIMENSI EMPATHY	63
GAMBAR 11 GARIS KONTINUM INDIKATOR TANGIBLE	65
GAMBAR 12 GARIS KONTINUM DIMENSI RELIABILITY.....	67
GAMBAR 13 GARIS KONTINUM DIMENSI RESPONSIVENESS.....	69
GAMBAR 14 GARIS KONTINUM DIMENSI ASSURANCE	71
GAMBAR 15 GARIS KONTINUM DIMENSI EMPATHY	73
GAMBAR 16 GARIS KONTINUM DIMENSI TANGIBLE	75

DAFTAR TABEL

TABEL 1 DATA RESERVASI TIKET PESAWAT MENGGUNAKAN SABRE.....	41
TABEL 2 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL	44
TABEL 3 BOBOT SKOR SKALA LIKERT	46
TABEL 4 HASIL UJI VALIDITAS	47
TABEL 5 HASIL UJI RELIABILITAS	49
TABEL 6 JADWAL PENELITIAN	50
TABEL 7 PENILAIAN RELIABILITY	54
TABEL 8 PENILAIAN RESPONSIVENESS	56
TABEL 9 PENILAIAN ASSURANCE	59
TABEL 10 PENILAIAN EMPATHY	62
TABEL 11 PENILAIAN TANGIBEL	64

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 DAFTAR KUESIONER.....	86
LAMPIRAN 2 PEDOMAN WAWANCARA.....	90
LAMPIRAN 3 SURAT IZIN LOKUS.....	92
LAMPIRAN 4 SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN.....	93
LAMPIRAN 5 FORM BUKTI BIMBINGAN SEBELUM UJIAN SIDANG.....	94
LAMPIRAN 6 BUKTI TURNITIN.....	95

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, A., Wulansari, S., & Dewi, R. (2018). Perjalanan Konvensional Stiepar Yapari Bandung Email : adrian.agoes@stiepar.ac.id
- Amruddin, Priyanda, R., Agustina, T. S., Ariantini, N. S., Rusmayani, N. G. A. L., Aslindar, D. A., Ningsih, K. P., Wulandari, S., Putranto, P., Yuniati, I., Untari, I., Mujiani, S., & Wicaksono, D. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (F. Sukmawati (ed.); 1st ed.). Pradina Pustaka.
- Ariana, R. (2016). Pengaruh kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna *Global Distribution System Sabre Travel Network* Indoneisa em 1–23.
- Djamali, R. (2019). *Reservation and Ticketing*. 68.
- Estamarinda, E., Akila, & Sinarti, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hompizz Pizza Palembang. *Jurnal Manivestsi*, 3(1), 69–82.
- Fauzi, A., Sarlo, K., Kenny, K., Hutagaol, J., & Samvara, M. A. (2019). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian Tiket Pesawat Garuda pada PT. Hamsa Tour and Travel. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(2), 278–391. <https://doi.org/10.36778/jesya.v2i2.112>
- Gani, A. G., Kunci, K., & Informasi, S. (2012). Analisa Sistem Reservasi Tiket Pada PT.XYZ
- Garaika, & Darmanah. (2019). Metodologi Penelitian. CV. Hira Tech.
- Puja, M. N. (2019). Implementasi Strategi Pelayanan Prima Pada Bisnis Perklanan Wisata Perpektif Etika Bisnis Islam <http://repository.iainpurwokerto.ac.id/6641/>
- Sari, A. S. (n.d.). Pelayanan Reservasi Tiketing. 2(2), 1–11.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta Bandung.
- Systems, G. D., Industry, T., Us, L., Up, S., & Readings, F. (n.d.). *UNIT 12 Global*

Distribution Systems (GDS).

V.A.R.Barao, R.C.Coata, J.A.Shibli, M.Bertolini, & J.G.S.Souza. (2022).

Widiasworo. (2019). Menyusun Penelitian Kuantitatif untuk Skripsi dan Tesis.

Winato, C. (2013). Metodologi Penelitian. In 8.
http://mercubuana.ac.id/files/MetodelogiPenelitianIII/METLIT_8_Reabilitas_Validitas-ok.pdf