

# **KUALITAS PELAYANAN PERJALANAN WISATA DI CIMARA ADVENTURE MALANG**

Proyek Akhir

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan

Program Diploma IV



DISUSUN OLEH

ALEXANDRA LESTARINA MA

201923262

USAHA PERJALANAN WISATA

**POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG**

**2024**

# LEMBAR PENGESAHAN

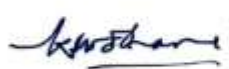
## LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR/PROYEK AKHIR KUALITAS PELAYANAN PERJALANAN  
WISATA DI CIMARA ADVENTURE MALANG

NAMA :ALEXANDRA LESTARINA MA  
NIM : 201923262  
JURUSAN :PERJALANAN  
PROGRAM STUDI :USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. Odang Rusmana, M.M.Par

Dra. Kuswardhani M.ED

NIP.196304191997031002

NIP.3825015501

Bandung, Januari 2024

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 PERJALANAN WISATA DI CIMARA ADVENTURE MALANG

NAMA : ALEXANDRA LESTARINA MA  
NIM : 201923262  
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,

Drs. Odang Rusmana, M.M.Par  
NIP. 196304191997031002

Pembimbing Pendamping,

Dra. Kuswardhani, M.ED  
NIP. 3825015501

Penguji I

Nuraeni Handayani, S.S., M.Pd., CHE  
NIP. 19811203 200502 2 001

Penguji II

RR. Adi Hendraningrum, S.Sos., M.M  
NIP. 19690807 199403 2 001

Bandung, Februari 2024

Mengetahui,

bag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

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

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



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

# SURAT PERNYATAAN

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Alexandra Lestarina Ma

Tempat/Tanggal Lahir: 2 September 2001

NIM : 201923262

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Proyek akhir yang berjudul Kualitas Pelayanan Perjalanan Wisata Di Cimara Adventure Malang merupakan hasil karya penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil jiplakan, 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 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 proyek akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan diatas, 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 karna 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.....2024

Yang.....n,



Alexandra Lestarina Ma

NIM. 201923262

## **ABSTRAK**

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh individu maupun kelompok untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau pelanggan. Penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Perjalanan Wisata Di Cimara Adventure Malang yang merupakan *travel adventure* ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cimara Adventure, dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif yang menjelaskan data berdasarkan angka dan analisis statistik. Penelitian ini menggunakan lima dimensi dari kualitas pelayanan yakni bukti fisik, empati, kehandalan, cepat tanggap, dan jaminan, sebagai acuan menilai kualitas pelayanan Cimara Adventure. Cimara Adventure dalam hal pelayanan dinilai sudah bagus, walaupun pada beberapa hal dibutuhkan peningkatan agar pelayanan yang diberikan lebih maksimal dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, TERRA, kebutuhan pelanggan

## **ABSTRACT**

*Service is an activity carried out by individuals or groups to meet the needs of a person or customer. Research with the title Quality of Travel Services at Cimara Adventure Malang, which is an adventure travel, aims to know how the quality of service provided by Cimara Adventure, using quantitative research methods that explain data based on numbers and statistical analysis. This study uses five dimensions of service quality namely physical evidence, empathy, reliability, responsiveness, and assurance, as a reference to assess the quality of service Cimara Adventure. Cimara Adventure in terms of service is considered to be good, although some things need to be improved so that the services provided are maximized and meet customer needs.*

*Keywords: Service quality, TERRA, customer needs*

## KATA PENGANTAR

Syukur yang sebesar – besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga memungkinkan penulis menyelesaikan proyek kelulusan dengan judul “ Kualitas Pelayanan Perjalanan Wisata di Cimara Adventure ” yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program studi usaha perjalanan wisata, jurusan perjalanan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Penulis menyadari bahwa proyek akhir ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Terimakasih penulis:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos, M.Sc selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Marsianus Raga, S.ST.Par., MM.Par selaku ketua jurusan perjalanan.
3. Bapak Faisal Fahdian Puksi, M.Hum., M.Sc. selaku ketua program studi Usaha Perjalanan Wisata.
4. Bapak Odang Rusmana, M.M.Par sebagai pembimbing utama atas bimbingan dan masukannya.
5. Ibu Kuswardhani, M.Ed sebagai pembimbing pendamping atas bimbingan dan masukannya.
6. Bapak Tony Zulkarnain (Matt) selaku *founder* dari Cimara Adventure yang telah memberi penulis izin untuk melakukan penelitian ini.



7. Mama, untuk dukungan, kekuatan, dan perhatian yang selalu diberikan kepada penulis ketika penulis berada di titik lemah.
8. Untuk Wila, Ica, Stef, Tiara, Ka Usman, dan Ka Andi atas masa kuliah yang berwarna dan menyenangkan.
9. Untuk Anjelo & Eleno, karena selalu ada dan selalu memberikan semangat, serta selalu menghadirkan tawa setiap hari, sehingga penulis menjadi lebih terhibur.

Penulis harap penelitian ini dapat berguna bagi penulis dan pembaca, serta jika ada kesalahan/kekurangan maka kritik dan saran yang bersifat membangun akan diterima dengan senang hati.

Bandung, Januari 2024

Penulis,

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
HALAMAN MOTTO.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRAK</i> .....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	4
C. TUJUAN PENELITIAN.....	5
D. MANFAAT PENELITIAN.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. KAJIAN TEORI.....	6
B. KERANGKA PEMIKIRAN.....	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. PENDEKATAN PENELITIAN.....	15
B. OBJEK PENELITIAN.....	15
C. POPULASI DAN SAMPEL.....	17
D. METODE PENGUMPULAN DATA.....	19
E. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL.....	20
F. ANALISIS DATA.....	29

G. JADWAL PENELITIAN.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. HASIL PENELITIAN.....	37
B. PEMBAHASAN.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. KESIMPULAN.....	75
B. REKOMENDASI.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

1. Data Wisatawan Cimara Adventure 2022.....	3
2. Matriks Operasional Variabel.....	20
3. Uji Validitas.....	32
4. Uji Reliabilitas.....	34
5. Jadwal Penelitian.....	35
6. Jenis Kelamin Responden.....	37
7. Usia Responden.....	38
8. Profesi Responden.....	39
9. Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Bukti Fisik.....	40
10. Nilai Rata-Rata Indikator Pada Dimensi Bukti Fisik.....	41
11. Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Empati.....	43
12. Nilai Rata-Rata Indikator Pada Dimensi Empati.....	45
13. Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kehandalan.....	47
14. Nilai Rata-Rata Indikator Pada Dimensi Kehandalan.....	52
15. Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Cepat Tanggap.....	54
16. Nilai Rata-Rata Indikator Pada Dimensi Cepat Tanggap.....	57
17. Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Jaminan.....	58
18. Nilai Rata-Rata Indikator Pada Dimensi Jaminan.....	60
19. Hasil Penilaian Bobot Dimensi Bukti Fisik.....	61
20. Hasil Penilaian Bobot Dimensi Empati.....	64
21. Hasil Penilaian Bobot Dimensi Kehandalan.....	66
22. Hasil Penilaian Bobot Dimensi Cepat Tanggap.....	69
23. Hasil Penilaian Bobot Dimensi Jaminan.....	72

## **DAFTAR GAMBAR**

1. Kerangka Pemikiran.....	14
2. Rentang Penilaian Bobot Dimensi Bukti Fisik.....	63
3. Rentang Penilaian Bobot Dimensi Empati.....	65
4. Rentang Penilaian Bobot Dimensi Keandalan.....	68
5. Rentang Penilaian Bobot Dimensi Cepat Tanggap.....	71
6. Rentang Penilaian Bobot Dimensi Jaminan .....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

I.	Instrumen Penelitian.....	83
II.	Turnitin.....	103
III.	Surat Ijin Lokasi Penelitian.....	104
IV.	Pernyataan Telah Melakukan Penelitian.....	105
V.	Gambar Kantor Cimara Adventure.....	106
VI.	Bimbingan.....	107

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdhul, Y. (2022, Desember 2). *Kuesioner Penelitian Adalah: Jenis, Isi, dan Cara Membuat Yang Benar*. Retrieved April 17, 2023, from Deepublish Store: <https://deepublishstore.com/blog/kuesioner-penelitian/>
- Abdhul, Y. (2023, April 19). *Skala ikert: Pengertian menurut ahli , cara menghitung dan contoh*. Retrieved Juni 20, 2023, from deepublishstore: <https://deepublishstore.com/blog/apa-itu-skala-likert/>
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*. Malang: CV IRDH.
- Dani, A. (2023, Februari 4). *Materi Skala Likert Lengkap Dengan Contohnya*. Retrieved April 17, 2023, from WikiElektronika: <https://wikielektronika.com/skala-likert/>
- Drs.Taufiqurrachman. (2022, Maret 13). *Cara Hitung Kuesioner Pada Skala Likert*. Retrieved Juni 20, 2023, from saintekmu: <https://saintekmu.ac.id/myblog/taufiqurrachman/read/cara-hitung-kuesioner-pada-skala-likert>
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)* , 39.
- Hidayat, A. (2018, Februari 2). *Simple Random Sampling: Pengertian, Jenis, Cara, dan Contohnya*. Retrieved April 17, 2023, from Statistikian: <https://www.statistikian.com/2018/02/pengertian-simple-random-sampling.html>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Janna, N. M., & Herianto. (2019). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS. *Penelitian* , 2-12.
- Kotler. (2019). *pemasaran dan kepuasan pelanggan*. surabaya: unitomo press.
- Kreatif, K. P. (2021, Juli 7). *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 9 Tahun 2021 tentang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan*. Retrieved April 5, 2023, from JDIH Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif: <https://jdih.kemendparekraf.go.id/katalog-712-Peraturan%20Menteri.html>
- Pariwisata, M. (2021). PEDOMAN DESTINASI PARIWISATA BERKELANJUTAN. *PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/* , 8.
- Polri, D. H. (2022, December 19). *Ragam Nusantara/Wisata Gunung di Indonesia yang Jadi Tempat Favorit*. Retrieved April 7, 2023, from TB News: <https://tribrataneews.polri.go.id/blog/none-22/wisata-gunung-di-indonesia-yang-jadi-tempat-favorit-52546>

- Pratama, A. A., & Wardani, A. (2017). Pengaruh Kemampuan Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan* , 5.
- Priyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press.
- Rasid, M. H. (2018). Pengaruh Terra (Tangibles, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance) Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Cabang Margonda Depok. *Institutional Repository UIN Syarif Hidayatullah Jakarta* , 33.
- Riadi, M. (2020, November 2). *Pengertian dan Jenis Skala Pengukuran dalam Penelitian*. Retrieved April 17, 2023, from Kajian Pustaka: <https://www.kajianpustaka.com/2020/11/pengertian-dan-jenis-skala-pengukuran.html>
- Salmaa. (2021, Desember 6). *Probability Sampling: Pengertian, Jenis, dan Contohnya*. Retrieved April 17, 2023, from deepublish: <https://penerbitdeepublish.com/probability-sampling/>
- Satar. (2017, Agustus 31). *Panduan Penentuan Skoring Kriteria Kuesioner Gutman*. Retrieved April 17, 2023, from Scribd: <https://www.scribd.com/document/357686857/Panduan-Penentuan-Skoring-Kriteria-Kuesioner-Gutman#>
- Sinaga, D. (2014). *Statistik Dasar*. Jakarta: UKI Press.
- Siyoto, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Karanganyar: Literasi Media Publishing.
- Statistik, B. P. (2023, Februari 1). *Jumlah Kunjungan Wisman ke Indonesia pada Desember 2022 mencapai 895,12 ribu kunjungan dan jumlah penumpang angkutan udara internasional pada Desember 2022 naik 14,87 persen* . Retrieved April 2, 2023, from Badan Pusat Statistik: <https://www.bps.go.id/pressrelease/2023/02/01/1974/jumlah-kunjungan-wisman-ke-indonesia-pada-desember-2022-mencapai-895-12-ribu-kunjungan-dan-jumlah-penumpang-angkutan-udara-internasional-pada-desember-2022-naik-14-87-persen.html>
- Sutisna, I. (2020). *Statistika Penelitian*. Gorontalo: Repository Universitas Negeri Gorontalo.
- Syifa dan Susi. (2020). Pengaruh Pendapatan Asli Daerah dan Sisa Lebih Pembiayaan Anggaran Terhadap Belanja Modal Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Bandung Periode 2010-2018. *Jurnal Ilmiah Akuntansi* , 120.
- Taufiqurrachman. (2022, Maret 13). *Cara Hitung S*. Retrieved Juni 20, 2023, from Saintekmu: <https://saintekmu.ac.id/myblog/taufiqurrachman/read/cara-hitung-kuesioner-pada-skala-likert>



- Terbaru, L. (2022, Juli 22). *Teknik Pengumpulan Data Kuantitatif*. Retrieved April 17, 2023, from Arena Lomba: <https://arenalomba.com/teknik-pengumpulan-data-kuantitatif/>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Wahyuni, N. (2014, November 1). *Uji Validitas dan Reliabilitas*. Retrieved April 17, 2023, from Binus University : <https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>