

KUALITAS PAKET WISATA *TOUR BANDUNG*

DI MENTARI *TOUR AND TRAVEL*

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan

Studi pada Program Diploma IV

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh :

FERDY GUNAWAN

NIM : 201923243

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PERJALANAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2024

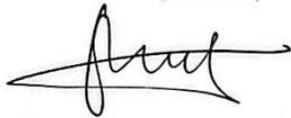
LEMBAR PENGESAHAN

“ KUALITAS PAKET WISATA *TOUR BANDUNG* DI *MENTARI TOUR & TRAVEL* “

NAMA : FERDY GUNAWAN
NIM : 201923243
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Drs. Odang Rusmana, M.M. Par

R. Anggi Supriadi, MM. Par.

NIP. 19630419 199703 1 002

NIDN. 3801028601

Bandung,

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



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

NIP. 19710316 199603 2 001

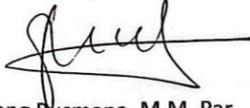
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

"KUALITAS PAKET WISATA TOUR BANDUNG DI MENTARI TOUR & TRAVEL"

NAMA : FERDY GUNAWAN
NIM : 201923243
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



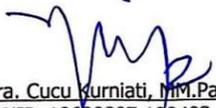
Drs. Odang Rusmana, M.M. Par
NIP. 19630419 199703 1 002

Pembimbing Pendamping,



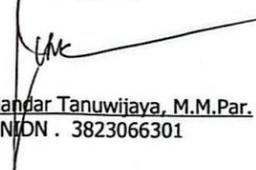
R. Anggi Supriadi, MM. Par.
NIP. 3801028601

Penguji I,



Dra. Cucu Kurniati, MM.Par., CHE.
NIP. 19690807 199403 2 001

Penguji II,



Drs. Linandar Tanuwijaya, M.M.Par.
NIDN . 3823066301

Bandung, Februari 2024

Mengetahui,

Kabag. 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

MOTTO

“ Allah SWT tidak akan membebani seorang hambanya melainkan sesuai dengan kemampuannya ”

(Q.S Al – Baqarah:286)

“ Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa. ”

– Ridwan Kamil

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Ferdy Gunawan
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 09 Oktober 2001
NIM : 201923243
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
" Kualitas Paket Wisata Tour Bandung di Mentari Tour & 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, 14 Desember 2023

Yang membuat pernyataan,


Ferdy Gunawan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti kualitas paket wisata *Tour* Bandung di Mentari *Tour and Travel* berdasarkan 5 (lima) komponen yang terdiri dari transportasi, akomodasi, atraksi wisata, pemandu wisata, dan restoran, menggunakan teori Nuriata (2014). Kualitas produk paket wisata, tidak hanya upaya melaksanakan destinasi yang tepat, mempersiapkan komponen paket yang cocok, dan harga yang memadai bagi wisatawan, tetapi akan lebih dari hal tersebut di atas, konsumen menghendaki kualitas produk paket wisata yang tidak menimbulkan perbedaan persepsi dengan ekspektasi yang terlalu jauh, atau akan menimbulkan keluhan (*complain*) atas layanan yang diterima. Penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara kemudian diolah dengan menggunakan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk paket wisata *Tour* Bandung mendapatkan nilai baik dari setiap komponen yang ditanyakan kepada responden, tetapi bukan untuk menarik kesimpulan secara umum, karena setiap produk paket wisata pasti akan berbeda dalam setiap perjalanan usahanya. Rekomendasi diberikan dari kesimpulan yang didapat guna meningkatkan kualitas pada komponen paket wisata *Tour* Bandung di masa depan.

Kata kunci : Kualitas produk, komponen paket wisata, Mentari *Tour and Travel*

ABSTRACT

This study aims to examine the quality of the Bandung Tour package at Mentari Tour and Travel based on 5 (five) components consisting of transportation, accommodation, tourist attractions, tour guides, and restaurants, using the theory of Nuriata (2014). The quality of the tour package product is not only an effort to carry out the right destination, prepare suitable package components, and an adequate price for tourists, but it will be more than that above, consumers want the quality of the tour package product that does not cause differences in perception with expectations that are too far away, or will cause complaints (complaints) on the services received. The author uses a questionnaire and interview method to collect data so that it can be processed to become an assessment of the quality of the Tour Bandung tour package product. The results showed that the Tour Bandung tour package product received good scores from each component asked of respondents, but not to draw general conclusions, because each tour package product will definitely be different in each business trip. Recommendations are given from the conclusions obtained in order to improve the quality of the Tour Bandung tour package components in the future.

Keywords : *Product quality, tour package components, Mentari Tour and Travel*

KATA PENGANTAR

Puji serta Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan Karunia-Nya yang telah memberikan dukungan dan kekuatan untuk menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul “ **Kualitas Paket Wisata *Tour Bandung di Mentari Tour and Travel*** ” Penelitian ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh penulis untuk menyelesaikan proyek akhir sebagai mahasiswa program studi Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Proyek Akhir ini penulis dedikasikan kepada orang tua tercinta, Papih dan Mamih serta adik yang sangat penulis cintai. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penulisan ini.

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. sebagai Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE sebagai Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan.
3. Bapak Marsianus Raga, MM.Par., CEP., CEM., CEE sebagai Ketua Jurusan Perjalanan.
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, M.Hum.,M.Sc sebagai Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
5. Bapak Drs. Odang Rusmana, M.M.Par. sebagai Pembimbing Utama.
6. Bapak R. Anggi P. Supriadi, MM.Par. sebagai Pembimbing Pendamping.
7. Seluruh Dosen dan Staff Politeknik Pariwisata NHI Bandung, khususnya di program studi Usaha Perjalanan Wisata.
8. Ibu Nuning Widya Sutrisno sebagai Direktur Utama Mentari *Tour and Travel* dan sekretaris ASITA Bandung.
9. Bapak Aditya Denanta, S. ST. Par. sebagai manajer tur Mentari *Tour and Travel* Bandung
10. Staff Mentari *Tour and Travel* Bandung yang memberikan izin dan membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.

11. Seluruh anggota keluarga yang selalu mendoakan serta mendukung selama perkuliahan dan proses pengerjaan.
12. Rekan - rekan Usaha Perjalanan Wisata 2019 A yang selalu memberikan *support* selama proses pengerjaan.
13. Kepada Neo, Dayang, Zey, Hokky, Geraldi yang sudah memberikan semangat dan membantu dalam pengerjaan proyek akhir peneliti.
14. Kepada teman hidup peneliti yang selalu memberikan dukungan penuh dan menemani dalam mengerjakan penelitian.

Penyusunan dan Penulisan dalam Proyek Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu Penulis mengharapkan masukan dan kritik yang dapat membangun dari semua pihak. Demikian Proyek Akhir ini, semoga dapat bermanfaat bagi setiap insan pariwisata maupun civitas yang memerlukan.

Bandung, 22 Desember 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
MOTTO.....	iii
PERNYATAAN MAHASISWA.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Kajian Teori.....	11
B. Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Pendekatan Penelitian.....	21
B. Objek Penelitian.....	21
C. Populasi dan Sampel.....	23
D. Metode Pengumpulan Data.....	25
E. Definisi Operasional Variabel	26
F. Analisis Data.....	28

G. Jadwal Penelitian.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Hasil Penelitian.....	34
B. PEMBAHASAN.....	58
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	71
A. SIMPULAN.....	71
B. REKOMENDASI.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
DAFTAR LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

TABEL 1 PENJUALAN UNIT USAHA PAKET WISATA MENTARI TOUR AND TRAVEL TAHUN 2023.....	5
TABEL 2 PENJUALAN PAKET WISATA TOUR BANDUNG MENTARI TOUR AND TRAVEL TAHUN 2023.....	7
TABEL 3 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL.....	27
TABEL 4 GARIS KONTINUM.....	28
TABEL 5 REKAPITULASI HASIL UJI VALIDITAS KUESIONER.....	30
TABEL 6 HASIL UJI REABILITAS KUESIONER.....	32
TABEL 7 JADWAL PENELITIAN.....	33
TABEL 8 PENILAIAN TRANSPORTASI.....	34
TABEL 9 PENILAIAN AKOMODASI.....	38
TABEL 10 PENILAIAN ATRAKSI WISATA.....	44
TABEL 11 PENILAIAN PEMANDU WISATA.....	48
TABEL 12 PENILAIAN RESTORAN.....	53
TABEL 13 KETERANGAN KODE RUMUS HITUNG PENILAIAN.....	59
TABEL 14 REKAPITULASI PENILAIAN KOMPONEN WISATA.....	59
TABEL 15 GARIS KONTINUM KOMPONEN TRANSPORTASI.....	61
TABEL 16 GARIS KONTINUM KOMPONEN AKOMODASI.....	63
TABEL 17 GARIS KONTINUM KOMPONEN ATRAKSI WISATA.....	65
TABEL 18 GARIS KONTINUM KOMPONEN PEMANDU WISATA....	67
TABEL 19 GARIS KONTINUM KOMPONEN RESTORAN.....	69
TABEL 20 KONTINUM PAKET WISATA TOUR BANDUNG MENTARI TOUR AND TRAVEL.....	71

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 PENJUALAN PAKET UNIT USAHA MENTARI TOUR AND TRAVEL TAHUN 2023.....	5
GAMBAR 2 PENJUALAN PAKET WISATA TOUR BANDUNG MENTARI TOUR AND TRAVEL TAHUN 2023.....	6
GAMBAR 3 KERANGKA PEMIKIRAN.....	20
GAMBAR 4 LOGO MENTARI TOUR AND TRAVEL.....	22
GAMBAR 5 STRUKTUR ORGANISASI MENTARI TOUR AND TRAVEL ..	23

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA.....	80
LAMPIRAN 2 JADWAL PERJALANAN PAKET WISATA TOUR BANDUNG.....	81
LAMPIRAN 3 JADWAL PERJALANAN PAKET WISATA BANDUNG ADVENTURE TOUR DI MENTARI TOUR AND TRAVEL.....	86
LAMPIRAN 4 FORM KUESIONER BIODATA RESPONDEN.....	88
LAMPIRAN 5 FORM KUESIONER PEMBUKA.....	89
LAMPIRAN 6 FORM KUESIONER KOMPONEN ATRAKSI WISATA.	90
LAMPIRAN 7 FORM KUESIONER KOMPONEN PEMANDU WISATA.....	91
LAMPIRAN 8 FORM KUESIONER KOMPONEN RESTORAN.....	92
LAMPIRAN 9 SURAT PERSETUJUAN PENELITIAN DI MENTARI TOUR AND TRAVEL.....	93
LAMPIRAN 10 SURAT MENYELESAIKAN PENELITIAN DI MENTARI TOUR AND TRAVEL.....	94
LAMPIRAN 11 BIMBINGAN SIAKAD.....	95
LAMPIRAN 12 TURNITIN	96

DAFTAR PUSTAKA

- Camilleri. (2019). Paket Wisata adalah perjalanan yang mencakup semua layanan yang dipesan oleh tour operator, seperti layanan transportasi dan akomodasi dalam satu harga. 17.
- Dictionary, C. (n.d.). Mendefinisikan Hygiene sebagai kepedulian dan perhatian yang diberikan untuk menjaga kebersihan diri dan lingkungan terutama untuk mencegah penyakit. 25.
- Gramedia.com: <https://www.gramedia.com/literasi/biro-perjalanan/>
- Hwang, d. (2020). Kualitas wisata adalah kesesuaian antara keinginan wisatawan dan apa yang ditawarkan dalam paket wisata. 36.
- Ismayanti. (2010). Paket wisata adalah perjalanan yang dibuat oleh biro perjalanan wisata yang meliputi transportasi, akomodasi, serta konsumsi dalam satu harga. 22.
- Jericho. (2017). Biro Perjalanan adalah perusahaan komersial yang mengatur, memproduksi dan menyelenggarakan layanan individu atau sekompok individu. 17.
- Lubis. (2021). Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang memiliki ciri dan karakter tertentu yang ditentukan oleh peneliti sebagai sumber data kemudian mengambil kesimpulan berdasarkan data yang dikumpulkan. 33.
- Mancini. (2011). Pemandu wisata adalah orang yang memimpin perjalanan wisata yang diadakan oleh sekelompok orang, baik perjalanan pendek maupun perjalanan panjang. 26.
- Muljadi. (2010). Biro Perjalanan Wisata diartikan sebagai usaha pada bidang jasa yang patuh dengan hukum yang berlaku. 28.
- Muljadi. (2014). Paket wisata adalah suatu bentuk yang terdiri dari rangkaian perjalanan dengan tujuan memberikan pengalaman menakjubkan dan memuaskan bagi wisatawan ketika meninggalkan tempat wisata dan kembali ke tempat wisata. 22.

- Mulyanto. (2023, 10 13). Ketua Tim Kerja Pengembangan Destinasi Pariwisata Prioritas Kemenparenkaf. (D. S. Hreeloita, Ed.) *Kondisi Sektor Pariwisata Indonesia Pasca Pandemi Covid 19*, 1-2.
- Nuriata. (2014). Dalam menyusun paket wisata akomodasi menjadi bagian terpenting. 24.
- Nuriata. (2014). Komponen paket wisata meliputi transportasi, atraksi wisata, pemandu wisata, dan restoran. 23.
- Nuriata. (2014). Kualitas paket wisata tidak hanya upaya melaksanakan destinasi yang tepat, mempersiapkan komponen paket yang cocok dan harga memadai bagi wisatawan. 22.
- Nuriata. (2014). Kualitas Produk Paket Wisata. *Kualitas Produk Paket Wisata*, iv.
- Nuriata. (2014). Paket wisata adalah perjalanan wisata yang dilengkapi dengan fasilitas dan pelayanan untuk memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi wisatawan. 36.
- Nuriata. (2014). Paket wisata diartikan sebagai perjalanan wisata dengan satu atau beberapa tujuan kunjungan yang tersusun dari beberapa fasilitas perjalanan tertentu dalam suatu acara perjalanan yang tetap, serta dijual sebagai harga tunggal. 23.
- Nuriata. (2014). Peran restoran dalam komponen paket wisata. 27-28.
- Nuriata. (2014). Sesuatu hal yang berwujud atau tidak di tempat atraksi wisata dapat memberikan kepuasan, memikat seseorang untuk melakukan perjalanan wisata agar bisa mencapainya, dapat diartikan sebagai atraksi wisata. 25.
- Purwanto, A. (2021, Mei 4). Retrieved from [kompaspedia.kompas.id: https://kompaspedia.kompas.id/baca/profil/daerah/kota-bandung-jantung-parijs-van-java-di-tatar-sunda](https://kompaspedia.kompas.id/baca/profil/daerah/kota-bandung-jantung-parijs-van-java-di-tatar-sunda)
- Rahmawati. (2015). Hygiene adalah ilmu kesehatan yang mempelajari kesehatan dan berhubungan dengan perorangan, makanan, dan minuman karena merupakan persyaratan untuk mencapai derajat kesehatan. 28.
- Rahmawati. (2015). Sanitasi makanan merupakan upaya pencegahan makanan dari segala bahaya yang mampu mengganggu kesehatan. 28.
- Rumus, S. (n.d.).
- Saebani. (2017). Mendefinisikan populasi sebagai keseluruhan sampel. 33.

- Seran. (2020). Wawancara merupakan sebuah metode untuk memperoleh data primer dari responden. 35.
- Sharpley. (2015). Dalam industri pariwisata yang menjadi konsumen adalah wisatawan. 17.
- Sugiono. (2011). Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis hasil penelitian, tetapi tidak digunakan untuk menarik kesimpulan umum. 31.
- Sugiono. (2017). Penelitian statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data, metodenya terdiri dari menjelaskan dan mendeskripsikan data yang telah digabungkan, tanpa tujuan menarik kesimpulan umum. 38.
- Sugiono. (2017). Pengertian teknik purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan aspek-aspek tertentu. 34.
- Sugiono. (2017). Skala Likert digunakan untuk mengukur pendapat, persepsi, dan sikap seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. 40.
- Sugiono. (2017). Teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan secara acak, alat penelitian digunakan dalam pengumpulan data, analisis kuantitatif atau statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis. 31.
- Sugiono. (2019). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. 33.
- Sugiono. (2019:2021). Operasional variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. 36.
- Sulistyawati, d. (2019). Akomodasi adalah sarana untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan yang juga dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya. 25.
- Suparlan, G. (2018). Sanitasi perhotelan harus menitikberatkan pada kenyamanan fisik dan mental pada penghuninya. 25.
- Utama. (2017). Warung makan adalah tempat usaha makanan dan minuman yang berguna untuk melayani wisatawan dengan menyajikan makanan dan minuman. 27.

- Widyatmaja, S. (2014). Biro Perjalanan Wisata adalah perusahaan yang memberikan layanan menyeluruh kepada individu atau kelompok yang ingin berpartisipasi dalam perjalanan wisata. 3.
- Wiratna. (2014). Kuesioner dianggap realibel jika nilai Crombach alpha >0.6. 43.
- Yoeti. (2006). Mendefinisikan Biro Perjalanan Wisata adalah suatu usaha yang memperoleh keuntungan dengan mempromosikan dan menjual produk serta jasa pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya. 28.

Peraturan Perundangan

Undang Undang Negara Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009, Tentang Kepariwisata Bab 1, Pasal 1, Ayat 3. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh pemerintah kota, pedagang, negara, dan juga pemerintah kota