

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PAKET
WISATA INTERNASIONAL DI ANTAVAYA
BANDUNG**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti

Penyusunan Proyek Akhir pada
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh:

Muhamad Farhan Odhitia

2020305013

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PERJALANAN POLTEKPAR NHI
BANDUNG**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PAKET WISATA INTERNASIONAL
DI ANTAVAYA BANDUNG**

NAMA : MUHAMAD FARHAN ODHITIA
NIM : 2020305013
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



Dr. Cecep Ucu Rakhman, A.Md., S.Sos., M.M

NIP. 19761229 200802 1 001

Pembimbing Pendamping,



R. Anggi P. Supriadi, MM.Par

NIP. 19860201 202421 1 002

Bandung, 07 Juni 2024

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Kemahasiswaan dan Kerjasama,



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

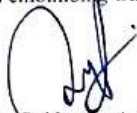
NIP. 19850419 200912 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PAKET WISATA INTERNASIONAL DI ANTAVAYA BANDUNG

NAMA : MUHAMAD FARHAN ODHITIA
NIM : 2020305013
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



Dr. Cecep Ucu Rakhman, A.Md., S.Sos., M.M
NIP. 19761229 200802 1 001

Pembimbing Pendamping,



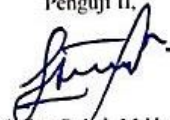
R. Anggi P. Supriadi, MM.Par
NIP. 19860201 202421 1 002

Penguji I,



Dra. P. Jessica J. Josary, M.Se., CIE
NIP. 19600429 199003 2 001

Penguji II,



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

Bandung, 14 Agustus 2024

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama



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

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



Dr. Anwari Masatip, MM.Par., CEE
NIP. 19750415 200212 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Muhamad Farhan Odhitia
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 02 Juni 2002
NIM : 2020305013
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Paket Wisata Internasional di Antavaya 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 PariwisataNHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 19 Juni 2024



Muhamad Farhan Odhitia
NIM. 2020305013

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dan harga merupakan faktor penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan. Pelayanan dan harga yang perusahaan berikan harus memperhatikan standar yang diberikan kepada pelanggan bahkan harus melebihi ekspektasi yang diharapkan oleh pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan dapat diperoleh oleh perusahaan, karena itu dapat membuat para pelanggan bertahan menggunakan jasa perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga pada paket wisata Internasional di Antavaya Bandung, tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa paket wisata di Antavaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini teknik analisis statistik deskriptif berdasarkan dari regresi linear berganda, yang menghasilkan nilai sebesar 54,8% pada variabel kualitas pelayanan, dan nilai 43,2% pada variabel harga. Kedua variabel yaitu kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan pelanggan pada produk paket wisata Internasional di Antavaya Bandung dengan nilai sebesar 63,60% dan sisanya sebesar 36,40% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti. Serta kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan $T_{hitung} 7,387 > T_{tabel} 1,290$.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Antavaya Bandung

ABSTRACT

Service quality and price are important factors that can provide customer satisfaction. The service and prices that the company provides must pay attention to the standards given to customers and must even exceed the expectations expected by customers, so that customer satisfaction can be obtained by the company, because it can make customers continue using the company's services. The purpose of this research is to determine the influence of service quality and price on international tour packages in Antavaya Bandung, the level of customer satisfaction in using tour package services in Antavaya. This research uses a descriptive quantitative approach, with data collection techniques carried out by distributing questionnaires. In this research, the descriptive statistical analysis technique is based on multiple linear regression, which produces a value of 54.8% for the service quality variable, and a value of 43.2% for the price variable. The two variables, namely service quality and price, have a joint influence on the customer satisfaction variable for international tour package products in Antavaya Bandung with a value of 63.60% and the remaining 36.40% is influenced by other variables which were not studied. And service quality and price simultaneously influence customer satisfaction with a significance value of $0.000 < 0.05$ and $T_{count} 7.387 > T_{table} 1.290$.

Keywords: *Service Quality, Price, Customer Satisfaction, Antavaya Bandung*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir ini tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan proposal penelitian ini adalah untuk memenuhi tugas Proyek Akhir.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan proyek akhir ini hingga selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, S.Sos., M.M.Par selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA.,M.M. Par., CHE selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Marsianus Raga, S.ST.Par., M.M.Par., CEE. selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, S.Hum., M.Sc., M.Hum. selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Cecep Ucu Rakhman, Md., S.Sos., M.M selaku Dosen Pembimbing utama dan yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama penulis mengerjakan penelitian ini.
6. Bapak R. Anggi P. Supriadi, MM.Par. selaku Dosen Pembimbing pendamping yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama penulis mengerjakan penelitian ini.

7. Bapak Iqbal selaku supervisor di Antavaya Bandung yang sudah mengizinkan penulis melakukan penelitian.
8. Orang Tua penulis Ibu Uceu Septiani, yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis selama perkuliahan sehingga dapat menyelesaikan Proyek Akhir.
9. Seluruh anggota keluarga penulis yang senantiasa mendoakan dan mendukung penulis selama perkuliahan dan hingga menyelesaikan Proyek Akhir.
10. Seluruh teman-teman yang memberi bantuan selama perkuliahan hingga pengerjaan Proyek Akhir.
11. Surya, Amel, Faishal, Nur, Arindra, Qonita, Alma, Dewi, Dzikri, Hana, Riska, Riri, dan Aulia yang selalu memberikan bantuan kepada penulis dalam banyak hal sehingga Proyek Akhir ini dapat diselesaikan.

Penulis berharap agar proyek akhir ini bermanfaat bagi pembaca dan pengelola. Penulis menyadari dalam penulisan proyek akhir ini masih terdapat kekurangan serta kesalahan, untuk itu penulis mengharapkan adanya masukan berupa kritik maupun saran dari berbagai pihak untuk kesempurnaan proyek akhir ini.

Bandung, 19 Juni 2024

Muhamad Farhan Odhitia

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Kajian Teori	12
B. Kerangka Pemikiran.....	27
C. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Pendekatan Penelitian	30
B. Obyek Penelitian	30
C. Populasi dan Sampling.....	31
D. Metode Pengumpulan Data	32
E. Definisi Operasional Variabel.....	33
F. Analisis Data	36
G. Jadwal Penelitian.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Hasil Penelitian	42
B. Pembahasan.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	90

A. Kesimpulan	90
B. Rekomendasi	95
DAFTAR PUSTAKA	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Ulasan pelanggan mengenai layanan di Antavaya Bandung	5
Gambar 2 Keluhan pelanggan mengenai layanan di Antavaya Bandung	6
Gambar 3 Perbandingan harga paket wisata Internasional di Antavaya Bandung	7
Gambar 4 Kerangka pemikiran	27
Gambar 5 Jenis kelamin responden.....	42
Gambar 6 Usia responden	43
Gambar 7 Cara responden mengetahui Antavaya	44
Gambar 8 Tempat tinggal responden	45
Gambar 9 Garis kontinum subvariabel bukti fisik (<i>Tangible</i>)	61
Gambar 10 Garis kontinum subvariabel empati (<i>empathy</i>)	62
Gambar 11 Garis kontinum subvariabel keandalan (<i>reliability</i>).....	64
Gambar 12 Garis kontinum subvariabel daya tanggap (<i>responsiveness</i>).....	65
Gambar 13 Garis kontinum subvariabel jaminan (<i>assurance</i>).....	67
Gambar 14 Garis kontinum variabel kualitas pelayanan	68
Gambar 15 Garis kontinum subvariabel keterjangkauan harga	69
Gambar 16 Garis kontinum subvariabel kesesuaian harga dengan kualitas	70
Gambar 17 Garis kontinum subvariabel kesesuaian harga dengan manfaat.....	72
Gambar 18 Garis kontinum subvariabel daya saing harga.....	73
Gambar 19 Garis kontinum variabel harga	74
Gambar 20 Garis kontinum subvariabel kepuasan konsumen secara keseluruhan.....	75
Gambar 21 Garis kontinum subvariabel konfirmasi ekspetasi	76
Gambar 22 Garis kontinum subvariabel niat beli ulang.....	77
Gambar 23 Garis kontinum subvariabel kesediaan untuk merekomendasikan	78

Gambar 24 Garis kontinum subvariabel ketidakpuasan pelanggan	79
Gambar 25 Garis kontinum variabel kepuasan pelanggan.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah pelanggan paket wisata Internasional Antavaya Bandung	4
Tabel 2 Matriks operasional variabel (kualitas pelayanan).....	34
Tabel 3 Matriks operasional variabel (harga)	35
Tabel 4 Matriks operasional variabel (kepuasan pelanggan).....	35
Tabel 5 Skala likert	36
Tabel 6 Uji validitas	37
Tabel 7 Uji reliabilitas.....	38
Tabel 8 Jadwal penelitian.....	41
Tabel 9 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap subvariabel bukti fisik	45
Tabel 10 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap subvariabel empati.....	46
Tabel 11 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap subvariabel keandalan	47
Tabel 12 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap subvariabel daya tanggap	48
Tabel 13 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap subvariabel jaminan.....	49
Tabel 14 Rekapitulasi kualitas pelayanan	50
Tabel 15 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap subvariabel keterjangkauan harga.....	50
Tabel 16 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap subvariabel kesesuaian harga dengan kualitas.....	51
Tabel 17 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap subvariabel kesesuaian harga dengan manfaat	52
Tabel 18 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap subvariabel daya saing harga.....	52
Tabel 19 Rekapitulasi rekapitulasi harga	53

Tabel 20 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap subvariabel kepuasan konsumen secara keseluruhan	54
Tabel 21 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap subvariabel konfirmasi ekspetasi	55
Tabel 22 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap subvariabel niat beli ulang.....	56
Tabel 23 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap subvariabel kesediaan untk merekomendasikan.....	57
Tabel 24 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap subvariabel ketidakpuasan pelanggan	57
Tabel 25 Rekapitulasi bobot kepuasan pelanggan	58
Tabel 26 Koefisien determinasi kualitas pelayanan.....	80
Tabel 27 Koefisien determinasi harga.....	81
Tabel 28 Uji normalitas.....	82
Tabel 29 Uji multikoleniaritas	83
Tabel 30 Uji heteroskedastistas.....	84
Tabel 31 Uji regresi linear berganda.....	85
Tabel 32 Analisa koefisien determinasi	87
Tabel 33 Uji secara parsial (uji t).....	88
Tabel 34 Uji secara simultan (uji f).....	89

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah & Prihastuti. (2022). Penerapan Manajemen Operasional Paket Wisata Tailor Made Tour Di Pt. Tunas Indonesia Tours and Travel Yogyakarta. *Journal of Tourism and Economic*, 5(1), 77–96.
<https://doi.org/10.36594/jtec.v5i1.141>
- Faadyah, Z. (2023). *Kualitas Pelayanan Paket Wisata Umrah Plus TUurki di ESQ Tour and Travel Jakarta*.
- Ghozali. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. *Universitas Semarang*.
- Herwado, Y. (2023). *Penerapan MediaTutorial Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas X Pendahuluan Metode Penelitian*. 4(1), 19–23.
- Irma & Saputa. (2020). Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel Medan. *Niagawan*, 9(3), 164.
<https://doi.org/10.24114/niaga.v9i3.19010>
- Jayanti. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Perusahaan terhadap kepuasan Pasien rumah sakit ibu dan anak (RSIA) Eria Bunda Pekanbaru*. 6(1), 1–11.
- Jayanti, N. D. (2017). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible) di Legend Premium Coffe Yogyakarta. *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, 1–97.
- Kotler & Amstrong. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing (Tujuh)*. Salemba Empat.
- laksana, f. (2018). *Dalam Manajemen Pemasaran (Graha ilmu (ed.))*.
- Lesmana, H. (2016). *Pengaruh kualitas kepuasan dan pelayanan terhadap loyalitas pengguna kawasan industri*.
- Lesmona, N. (2015). *Promosi Paket Wisata Pt. Pda Tigi Ma'Aya Tour & Travel Di Pekanbaru*. 2(Mi), 5–24.
- Lumanauw, N. (2020). *Perencanaan Paket Wisata Pada Biro Perjalanan Wisata Inbound (Studi Kasus di Pt. Golden Kris Tours, Bali)*. *Hospitality*. 9(1), 19–30.
- Lupiyoadi. (2014). *Dalam Strategi Pemasaran (Andi)*.
- Oktya, F. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT . Gunung Harta Transport Solution Bandung*.
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). *Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius*. 18(02), 12–31.

- Rachman. (2023). *Golden Rama Tours & Travel Hadirkan Solusi Layanan Terintegrasi*. <https://www.indopos.co.id/gayahidup/2023/06/08/golden-rama-tours-travel-hadirkan-solusi-layanan-terintegrasi/>
- Saktiana & Miftahuddin. (2021). Pengaruh Sikap Konsumen, Persepsi Harga Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Berlabel Halal (Studi pada Konsumen Pengguna Kosmetik Berlabel Halal di Purwokerto). *Master: Jurnal Manajemen Dan Bisnis Terapan*.
- Saputra. (2019). *Landasan Teori Dan Tinjauan Pustaka*. 10–21. <http://repository.teknokrat.ac.id/3522/3/b217411388.pdf>
- Sedjati. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Deepublish.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABET.
- Tambunan, A. (2022). *Mengenal Pajak Pariwisata*. <https://www.pajakku.com/read/6315631a7ba9355d9e56ca6f/Mengenal-Pajak-Pariwisata>
- Tjiptono & Diana. (2019). *Dalam pemasaran jasa (hal. 394)*. ANDI.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. ANDI.