

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI PAKET WISATA DI VIVA WISATA

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Diploma IV
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh :

JATNIKA SUKMA AJI CATURWINATA

NIM: 2021305008

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PERJALANAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG**

2025

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI
PAKET WISATA DI VIVA WISATA

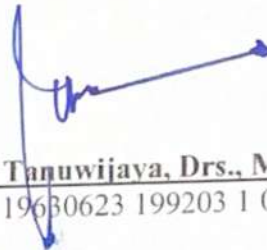
NAMA : Jatnika Sukma Aji Caturwinata
NIM : 2021305008
JURUSAN : Perjalanan
PROGRAM STUDI : Usaha Perjalanan Wisata

Pembimbing Utama,



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

Pembimbing Pendamping,



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

Bandung, 16 Juni 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama



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

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI PAKET WISATA DI VIVA WISATA

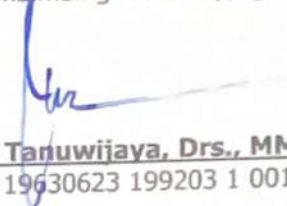
NAMA : Jatnika Sukma Aji Caturwinata
NIM : 2021305008
PROGRAM STUDI : Usaha Perjalanan Wisata

Pembimbing Utama,



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

Pembimbing Pendamping,



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

Penguji I,



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

Penguji II,



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

Bandung, 4 Agustus 2025

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 Pariwisata NHI Bandung



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

MOTTO

“Keberhasilan bukan milik orang pintar, tapi milik mereka yang mau berusaha”

-Najwa Shihab-

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, saya persembahkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, dan kelancaran dalam setiap langkah perjalanan ini hingga terselesaikannya proyek akhir ini.

Saya persembahkan pula kepada orang tua, yang dengan tulus memberikan doa, dukungan, kasih sayang, serta pengorbanan yang tak pernah bisa saya balas dengan apa pun di dunia ini. Terima kasih telah menjadi sumber semangat dan kekuatan terbesar dalam hidup saya.

Tak lupa, saya persembahkan kepada dosen pembimbing yang telah membimbing dengan penuh kesabaran dan ketelitian, serta kepada seluruh dosen yang telah membagikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan.

Karya ini juga saya persembahkan kepada teman-teman seperjuangan yang senantiasa memberikan semangat, tawa, dan dorongan di saat suka maupun duka, serta kepada semua pihak yang telah turut serta dalam proses penyelesaian proyek akhir ini.

Terakhir, saya persembahkan karya ini untuk diri saya sendiri, sebagai bukti bahwa perjuangan, kesabaran, dan kerja keras akan selalu menemukan jalannya menuju hasil yang berarti.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Jatnika Sukma Aji
Tempat, Tanggal Lahir : Sukabumi, 08 Desember 2002
NIM : 2021305008
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini kami menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:
"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI PAKET WISATA DI VIVA WISATA" 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 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 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 kami buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 16 Juni 2025
Yang membuat pernyataan,



JATNIKA SUKMA AJI C.

NIM. 2021305008

ABSTRAK

Penjualan paket wisata outbound Viva Wisata menunjukkan ketidakseimbangan pada beberapa bulan tertentu meskipun potensi pasarnya tinggi. Masalah ini diduga disebabkan oleh kualitas pelayanan yang belum optimal, terutama pada aspek kecepatan respons terhadap pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen pada paket wisata Viva Wisata. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei melalui penyebaran kuesioner kepada 66 responden yang telah membeli paket wisata. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana, uji validitas, reliabilitas, serta uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli dengan koefisien determinasi sebesar 0,405, artinya 40,5% variasi minat beli dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan tertinggi adalah bukti fisik, sedangkan yang terendah adalah empati. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, khususnya dalam aspek empati dan responsivitas, maka semakin tinggi pula minat beli konsumen. Saran yang diberikan adalah agar Viva Wisata meningkatkan kualitas interaksi personal, mempercepat respon komunikasi, serta menjaga konsistensi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Minat Beli, Kepuasan Pelanggan, Responsivitas Pariwisata *Outbound*

ABSTRACT

Sales of outbound tour packages at Viva Wisata have shown inconsistency across several months, despite high market potential. This issue is suspected to be caused by suboptimal service quality, particularly in response speed. The purpose of this study is to determine the extent to which service quality influences consumers' purchase intention toward Viva Wisata's tour packages. This research employed a quantitative approach using a survey method, distributing questionnaires to 66 respondents who had purchased tour packages. The data were analyzed using simple linear regression, along with validity, reliability, and classical assumption tests. The results showed that service quality had a positive and significant effect on purchase intention, with a determination coefficient of 0.405, indicating that 40.5% of the variance in purchase intention is explained by service quality. The highest-rated service quality dimension was tangibles, while empathy was rated the lowest. The study concludes that better service quality, particularly in empathy and responsiveness, leads to higher consumer purchase intention. It is recommended that Viva Wisata improve personal interaction, accelerate communication response time, and ensure consistent service quality to enhance customer satisfaction and loyalty.

Keyword: Service Quality, Purchase Intention, Customer Satisfaction, Responsiveness, Outbound Tourism

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan proyek akhir yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Paket Wisata di Viva Wisata**” dengan baik dan tepat waktu.

Proyek akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Penyusunan ini dapat terselesaikan tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM.Par. CEE. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Kerti Utami, BA., MM.Par. CHE. Selaku ketua ADAK Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Marsianus Raga, MM.Par. selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, M.Hum., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Ibu Dra. P. Jessica J. Josary, M.Sc., CHE selaku Dosen Pembimbing Utama.
6. Bapak Linandar Tanuwijaya, Drs., MM.Par. selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
7. Bapak Agustinus Setiawan selaku CEO Viva Wisata.

8. Bapak/Ibu dosen Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang telah mengajarkan ilmu pengetahuan pada masa studi di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
9. Orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan baik dukungan moril dan dukungan material.
10. Teman-teman seperjuangan kelas Leicesterians, khususnya Dyla, Rani, Retno, Disry, Aulin, Salma, dan Nadya yang telah banyak membantu dan memberikan semangat kepada penulis dari awal perkuliahan hingga penyusunan proyek akhir ini.
11. Semua pihak yang telah terlibat dan membantu dalam penyusunan proyek akhir ini.

Penulis menyadari bahwa proyek akhir ini kurang sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan proyek akhir ini.

Bandung, 20 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori	12
B. Kerangka Pemikiran	23
C. Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Rancangan Penelitian	25
B. Populasi dan Sampel	25
C. Metode Pengumpulan Data	26
D. Definisi Operasional Variabel	27
E. Analisis Data	30
F. Jadwal Pelaksanaan	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Hasil Penelitian	36
B. Pembahasan	53

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	65
A. Simpulan	65
B. Rekomendasi.....	67
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

TABEL 1 NEGARA TUJUAN WISATAWAN DOMESTIK TAHUN 2024.....	2
TABEL 2 JUMLAH WISATAWAN YANG MEMBELI PAKET WISATA OUTBOUND DI VIVA WISATA TAHUN 2024.....	3
TABEL 3 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL	30
TABEL 4 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN .	31
TABEL 5 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL MINAT BELI.....	32
TABEL 6 HASIL UJI RELIABILITAS	34
TABEL 7 JADWAL PELAKSANAAN	34
TABEL 8 TABEL DIMENSI VARIABEL KUALITAS PELAYANAN	39
TABEL 9 TABEL DIMENSI VARIABEL MINAT BELI	45
TABEL 10 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KUALITAS PELAYANAN	54
TABEL 11 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI MINAT BELI.....	59

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 BUKTI PERCAKAPAN	7
GAMBAR 2 KERANGKA PEMIKIRAN	23
GAMBAR 3 JENIS KELAMIN RESPONDEN.....	36
GAMBAR 4 USIA RESPONDEN	37
GAMBAR 5 PEKERJAAN RESPONDEN.....	37
GAMBAR 6 DAERAH ASAL RESPONDEN	38
GAMBAR 7 SETIAP INDIKATOR DI VARIABEL KUALITAS PELAYANAN	42
GAMBAR 8 SETIAP INDIKATOR DI VARIABEL MINAT BELI.....	48
GAMBAR 9 UJI NORMALITAS	48
GAMBAR 10 UJI HETEROSKEDASITAS	49
GAMBAR 11 UJI AUTOKORELASI	50
GAMBAR 12 HASIL REGRESI LINEAR SEDERHANA.....	51
GAMBAR 13 HASIL UJI T	52
GAMBAR 14 KOEFISIEN DETERMINASI	52
GAMBAR 15 GARIS KONTINUM VARIABEL KUALITAS PELAYANAN.	55
GAMBAR 16 GARIS KONTINUM VARIABEL MINAT BELI	60

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 SURAT IZIN LOKUS	75
LAMPIRAN 2 KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	76
LAMPIRAN 3 KUESIONER	77
LAMPIRAN 4 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	80
LAMPIRAN 5 TABEL T	81
LAMPIRAN 6 TABEL DURBIN-WATSON	82
LAMPIRAN 7 HASIL TURNITIN	83
LAMPIRAN 8 BIMBINGAN	84
LAMPIRAN 9 BIOGRAFI MAHASISWA	85

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assael, H. (2002). *Consumer Behavior and Marketing Action*. Boston: PWS-Kent Publishing Company.
- Darmadjati. (2010). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Durianto, D. (2013). *Strategy To Win Market Through Equity Research and Brand Behavior*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Fidya, N. H., Gunadi, I. M. A., & Erfinda, Y. (2022). *To Survive Or Not : Crisis Management Strategy Of Obaja Tour Travel Agency During Pandemic*. *Journal of Tourism Destination and Attraction*, 10(1), 59–68. <https://doi.org/10.35814/tourism.v10i1.3401>
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Handayani, R. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Bantul: Trussmedia Grafika.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, & Armstrong. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Nurdin, Ismail, & Sri Haryati. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Surabaya.
- Nuriata. (2014). *Paket Wisata Penyusunan Produk dan Penghitungan Harga*. Bandung: ALFABETA.
- Pendit, N. S. (2009). *Ilmu Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.

- Putra, O. Y. N. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Pemediasi Pada Bengkel Jolo Sejahtera Madiun. JRMA (Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi)*, 5(1), 70–83.
- Riyadin. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). Simplex*, 2.
- Rosdiana, R., Haris, I. A., & Suwena, K. R. (2019). *Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Produk Pakaian Secara Online. In Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha* (Vol. 11, Issue 1).
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni. (2019). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sulastini, N. W., & Wulandari, N. L. A. A. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 4(1)
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Wulandari, S., & Marlana, N. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Transportasi Migo Di Surabaya;. Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 8(2). <https://doi.org/10.26740/jptn.v8n2.p%p>
- Yoeti, O. A. (2003). *Tour and Travel Marketing*. Jakarta: Pradnya Paramita.