

**KEPUASAN PELANGGAN PADA PAKET WISATA DOMESTIK DI MAGNUS
WISATA TOUR AND TRAVEL 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:

Muhammad Ajril Nurwidayat

201923249

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PERJALANAN POLTEKPAR NHI

BANDUNG

2025

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

KEPUASAN PELANGGAN PADA PAKET WISATA DOMESTIK DI MAGNUS WISATA
BANDUNG

NAMA : Muhammad Ajril Nurwidayat
NIM : 201923249
JURUSAN : Perjalanan
PROGRAM STUDI : Usaha Perjalanan Wisata

Pembimbing Utama,



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

Pembimbing Pendamping,



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

Bandung, 17 Juni 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,

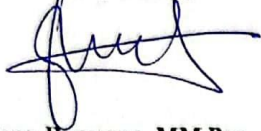
Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

(KEPUASAN PELANGGAN PADA PAKET WISATA DOMESTIK DI MAGNUS WISATA BANDUNG)

NAMA : Muhammad Ajril Nurwidayat
NIM : 201923249
PROGRAM STUDI : Usaha Perjalanan Wisata

Pembimbing Utama,



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

Pembimbing Pendamping,



R. ANGGI P SUPRIADI, MM.Par
NIP : 1986020 120241 1 002

Penguji I,



Drs. Budi Setiawan, M.M.
NIP. 19680204 199603 1 001

Penguji II,



Dr. Mohamad Robbith Subandi,
S.ST.Par., M.Sc.
NIP. 19820918 201101 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 20021 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Pernyataan Keaslian Karya

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	: Muhammad Ajril Nurwidayat
Tempat/Tanggal Lahir	: Jakarta, 03 Agustus 2001
NIM	: 201923249
Program Studi	: Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan	: Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul: **“Kualitas Pelanggan Pada Paket Wisata Domestik Di Magnus Wisata 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 PoliteknikPariwisata 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, 20 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



METERAI
TEMPEL
00AMX384203702

Muhammad Ajril Nurwidayat
NIM. 201923249

MOTTO

“Kunci keberhasilan yang sebenarnya adalah konsistensi”

-B.J Habibie

PERSEMBAHAN

Usulan Penelitian ini saya persembahkan untuk orang tua saya Bapak widodo Budianto, Ibu Rena Setyaningsih, dan kepada Adik saya Dwicahyo Ferdiansyah yang tanpa lelah selalu mendukung semua keputusan dan pilihan dalam hidup saya serta tidak pernah putus untuk terus mendoakan saya.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Paket Wisata Domestik di PT. Magnus Wisata Bandung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk menganalisis masalah. Sampel yang digunakan sebanyak 30 responden dan data diperoleh melalui kuesioner, observasi, dan wawancara. Dengan menggunakan skala likert sebagai alat ukur untuk mengetahui lamanya interval. Berdasarkan hasil penelitian, Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Paket Tour Di PT. Magnus Wisata Bandung yang terdiri dari lima indikator yaitu: *Overall Customer Satisfaction*, *Confirmation of Expectation*, *Repurchase Intention*, *Willingness to Recommend*, *Customer Dissatisfaction*. Tingkat kepuasan pelanggan PT. Magnus Wisata Bandung cukup memuaskan dilihat dari hasil persentase yang diperoleh bahwa rata-rata pelanggan merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan atau *confirmation of expectation*.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Magnus Wisata Bandung

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the level of customer satisfaction with Domestic Tour Packages at PT. Magnus Wisata Bandung. This study uses a descriptive quantitative method to analyze the problem. The sample consisted of 30 respondents, and data were collected through questionnaires, observation, and interviews. A Likert scale was used as a measurement tool to determine the length of the interval. Based on the research results, customer satisfaction of users of tour package services at PT. Magnus Wisata Bandung consists of five indicators: Overall Customer Satisfaction, Confirmation of Expectation, Repurchase Intention, Willingness to Recommend, and Customer Dissatisfaction. The level of customer satisfaction at PT. Magnus Wisata Bandung is quite satisfactory, as seen from the percentage results showing that, on average, customers feel fairly satisfied with the services provided, particularly in terms of confirmation of expectations.

Keywords: *Customer Satisfaction, Magnus Wisata 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 Drs. Odang Rusmana, MM.Par. 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 Hendri selaku Manajer Operasional di Magnus Wisata Bandung yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian.
8. Kedua Orang Tua penulis Bapak Widodo Budianto, Ibu Rena Setyaningsih, 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. Odhit, Rachel, Phillipe, Wildan, Marsel, Denisa, Novi yang selalu memberikan bantuan kepada penulis dalam banyak hal sehingga Proyek Akhir ini dapat diselesaikan.

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

Bandung, 15 April 2025

Muhammad Ajril Nurwidayat

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN.....	xiii
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Kajian Teori.....	11
1. Kepuasan pelanggan	11
2. Kualitas Pelayanan	17
3. Paket wisata	18
B. Komponen Kepuasan Pelanggan	19
C. Biro Perjalanan Wisata.....	20
D. Pengertian Tour.....	21
E. Teknik Pengukuran Kepuasan	21
F. Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Pendekatan Penelitian	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
C. Populasi dan Sampling	25
1. Populasi.....	25
2. Sampel	25
D. Jenis dan Sumber Data	25
1. Data Primer	26
2. Data Sekunder	26
E. Teknik Pengumpulan Data	26
1. Observasi	26
2. Kuesioner	27
3. Wawancara.....	28
F. Analisis Data.....	29
G. Teknik Pengukuran Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Hasil Penelitian	31
1. Profil Responden	31
2. Data Temuan.....	33
B. Pembahasan	53
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	58
A. Kesimpulan	58
B. Rekomendasi	59

C. Jadwal Penelitian.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Persentase Jenis Kelamin.....	31
Gambar 2 Usia Responden.....	32
Gambar 3 Diagram Kuesioner	33
Gambar 4 Diagram Kuesioner	34
Gambar 5 Diagram Kuesioner	35
Gambar 6 Diagram Kuesioner	37
Gambar 7 Diagram Kuesioner	38
Gambar 8 Diagram Kuesioner	39
Gambar 9 Diagram Kuesioner	40
Gambar 10 Diagram Kuesioner.....	41
Gambar 11 Diagram Kuesioner.....	42
Gambar 12 Diagram Kuesioner.....	43
Gambar 13 Diagram Kuesioner.....	45
Gambar 14 Diagram Kuesioner.....	46
Gambar 15 Diagram Kuesioner.....	47
Gambar 16 Diagram Kuesioner.....	48
Gambar 17 Diagram Kuesioner.....	49
Gambar 18 Diagram Kuesioner.....	50
Gambar 19 Diagram Kuesioner.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Penjualan Paket Wisata Dalam Negeri di PT Magnus Wisata Bandung.....	5
Tabel 2 List Paket Wisata Dalam Negeri di PT Magnus Wisata Bandung	6
Tabel 3 Skala Likert	29
Tabel 4 Persentase Usia Responden.....	33
Table 5 Jadwa Penelitian	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata	64
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	66
Lampiran 3 Surat Telah Melakukan Penelitian	67
Lampiran 4 Bukti Bimbingan.....	68
Lampiran 5 Kuesioner Kepuasan Pelanggan	69
Lampiran 6 Tubulasi Data.....	71
Lampiran 7 Turnitin	72

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>
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arifin, Z. (2011). *Evaluasi Pembelajaran: Prinsip, Teknik, Prosedur*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Babbie, E. (2010). *The Practice of Social Research*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2008). *Tourism: Principles and Practice* (4th ed.). Harlow, England: Pearson Education Limited
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- 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.
- Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 2000(1), 1–24.
- Goeldner, C. R., & Ritchie, J. R. B. (2006). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies* (10th ed.). Hoboken, NJ: Wiley.
- Herwado, Y. (2023). *Penerapan MediaTutorial Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas X Pendahuluan Metode Penelitian*. 4(1), 19–23.
- International Air Transport Association. (n.d.). *Tourism Glossary & Training Manuals*. IATA.
- 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.
- 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).
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- 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.
- Sugiyono. (2013). *Dalam Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABET...
- Spillane, J. J. (1994). *Pariwisata Indonesia: Sejarah dan prospeknya*. Yogyakarta: Kanisius.
- 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.
- United Nations World Tourism Organization. (2008). *International Recommendations for Tourism Statistics 2008*. UN Publications.
- Wahab, S. E. D. (2003). *Pariwisata: Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.