

**KUALITAS *TOUR OUTBOUND* DI SELIA TOUR
BANDUNG**

PROYEK AKHIR

Ditujukan Untuk Memenuhi Proyek Akhir
Program Diploma IV
Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



DISUSUN OLEH:

NATHANIA NOVIANTI KUSNANDAR

201621217

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN PENGATURAN PERJALANAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA
BANDUNG**

2020

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

"Kualitas *Tour Outbound* Di Selia Tour Bandung"

NAMA : Nathania Novianti Kusnandar
NIM : 201621217
PROGRAM STUDI : Manajemen Pengaturan Perjalanan
JURUSAN : Perjalanan

Pembimbing I,



Wisnu Prahadianto, S.E., M.Sc.

NIP. 197303315 200605 1 002

Pembimbing II,



Bagus Githa Adhitya, MM.Par.

NIP.

Bandung, September 2020

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

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

NIP.19710506 199803 1 001

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Faisal, MM.Par.,CHE

NIP.19730706 199503 1 001



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nathania Novianti Kusnandar
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung / 29 November 1997
NIM : 201621217
Jurusan : Perjalanan
Program Studi : Manajemen Pengaturan Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:
Kualitas Tour Outbound Di Selia Tour 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 STP 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 Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



Nathania Novianti Kusnandar

NIM. 201621217

MOTTO

”Live life to the fullest, and focus on the positive thing.”

- (Peneliti, 2020)

PERSEMBAHAN

Proyek Akhir ini saya persembahkan kepada:

Tuhan Yang Maha Esa

Puji dan syukur saya panjatkan untuk Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat-Nya saya bisa menyelesaikan setiap proses dari perkuliahan dan menyelesaikan proyek akhir dengan baik.

Keluarga dan Sahabat

Terima kasih banyak atas dukungannya agar dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik. Kepada kedua orang tua yang telah mendukung dalam moril dan finansial. Kepada para sahabat yang selalu mendukung dari awal perkuliahan sampai dengan selesai.

Dosen Prodi MPP dan Dosen Pembimbing

Terima kasih banyak atas bimbingan, dukungan, nasehat dan segala masukan yang telah diberikan selama saya perkuliahan.

Rekan – rekan MPP 2016

Terima kasih atas semua suka duka yang telah kita lalui dari awal semester pertama hingga akhirnya menyusun Proyek Akhir. Semoga kita semua bisa menggapai mimpi masing-masing dan menjadi orang sukses.

ABSTRAK

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang mengalami kemajuan di Indonesia. Terdapat 13 bidang usaha pariwisata yang dapat dijadikan sumber penghasilan. Salah satu bidang pariwisata tersebut adalah jasa perjalanan wisata atau yang lebih dikenal *Travel Agent*. *Travel Agent* merupakan sebuah perusahaan yang memberikan pelayanan di bidang jasa pariwisata. Salah satu *travel agent* yang memberikan pelayanan tersebut di Bandung adalah Selia Tour Bandung yang dimana target utama dari penjualan Selia Tour Bandung merupakan *Tour Outbound* (dengan tujuan luar negeri). Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas *tour outbound* di Selia Tour Bandung. penelitian menilai delapan dimensi yang menjadi komponen dalam *tour outbound* yaitu: Hotel, Transportasi, *Shopping Arrangement*, *Optional Tour*, *Tour Leader*, *Local Guide*, *Meals*, dan Atraksi. Hasil dari penilaian mengenai kualitas *tour outbound* berguna sebagai acuan untuk melakukan evaluasi bagi Selia Tour Bandung dalam melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas *tour outbound* di masa yang akan datang.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik kumpul data dilakukan dengan menggunakan alat kumpul data kuisioner dengan menggunakan skala *Likert* dan pedoman wawancara. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Nonprobability Sampling* dengan menggunakan *Sampling* Jenuh. Terdapat peserta tur yang telah mengikuti tur pada bulan Januari 2019 dan merupakan jumlah peserta tur terbanyak yang mewakili populasi dari peserta tur dari tahun 2019 yang dijadikan sebagai responden.

Hasil yang didapat dari penilaian responden mengenai kualitas *tour outbound* di Selia Tour Bandung berada pada rentang baik. Hanya saja, ada yang perlu dipertahankan dan ada beberapa hal yang perlu dipertimbangkan kembali dalam setiap dimensi yang mendukung kualitas *tour outbound*. Penelitian ini menghasilkan beberapa rekomendasi untuk Selia Tour Bandung untuk mengevaluasi kembali dan menentukan upaya untuk meningkatkan kualitas *tour outbound*.

Kata kunci: *Kualitas Tour Outbound, Hotel, Transportasi, Shopping Arrangement, Optional Tour, Tour Leader, Local Guide, Meals, Atraksi.*

ABSTRACT

Tourism industry is one of the sectors that is progressing in Indonesia. There are 13 fields of tourism business that can be used as a source of income. One of the tourism fields is travel services, or known as Travel Agents. Travel Agent is a company that provides services in the tourism services. One of the travel agents who provide these services in Bandung is Selia Tour Bandung, which is the main target sales of Selia Tour Bandung is Outbound Tour (overseas destinations). The purpose of this research is to find out how the quality of outbound tours in Selia Tour Bandung. This research asses eight dimensions that became components in outbound tour: Hotels, Transportation, Shopping Arrangement, Optional Tour, Tour Leader, Local Guide, Meals, and Attractions. The results of the assessment of the quality of outbound tours are useful as a reference for evaluating Selia Tour Bandung in making efforts to improve the quality of outbound tour in the future.

The research method used is descriptive research method with a quantitative approach. Data collection techniques were conducted using a questionnaire with Likert scale and interview guidelines. Determination of the sample in this study using the Nonprobability Sampling technique with Saturated Sampling. There are four participants who have participated the tour in January 2019 and are the most number of tour participants who represent the population of the tour participants from 2019 who were used as respondents.

The results obtained from respondents assessments regarding the quality of outbound tours in Selia Tour Bandung are in good range. However, there are several things that need to be maintained and there are some things that need to be reconsidered in every dimension that supports the quality of outbound tours. This study produces several recommendations for Selia Tour Bandung to re-evaluate and determine efforts to improve the quality of outbound tours.

Keywords: Outbound Tour Quality, Hotel, Transportation, Shopping Arrangement, Optional Tour, Tour Leader, Local Guide, Meals, Attraction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat yang telah dicurahkan pada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan Proyek Akhir. Dengan judul Kualitas *Tour Outbound* Di Selia Tour Bandung proyek akhir yang peneliti susun untuk menyelesaikan studi Diploma IV, Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

Dalam proses penyusunan Proyek Akhir ini, peneliti dibantu oleh beberapa pihak sehingga peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung;
2. Ibu Endang Komesty S., SS., MM.Par., CHE., selaku Ketua Jurusan Perjalanan;
3. Bapak Wisnu Prahadianto, S.E., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penulisan Proyek Akhir;
4. Bapak Bagus Githa Adhitya, MM. Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penulisan Proyek Akhir;
5. Seluruh Dosen Manajemen Pengaturan Perjalanan yang memberikan dukungan;
6. Ibu Selena Gunawan selaku pemilik dari Selia Tour Bandung yang telah mengizinkan melakukan penelitian;

7. Ibu Christine selaku *Tour Supervisor* dari Selia Tour Bandung yang telah membantu dalam memberikan informasi yang peneliti butuhkan;
8. Seluruh teman Angkatan 2016 Manajemen Pengaturan Perjalanan yang telah berbagi informasi dan memberikan dukungan selama proses penulisan Proyek Akhir;
9. Teman dan sahabat yang memberikan semangat untuk menulis dan menyelesaikan Proyek Akhir.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	v
ABSTRAK – ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. <i>Tour</i>	11
B. Kualitas.....	19
C. Kualitas <i>Tour</i>	20
D. Kerangka Pemikiran.....	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian.....	27
B. Obyek Penelitian.....	27
C. Populasi dan Sampling	28
D. Metode Pengumpulan Data.....	29
E. Definisi Operasional Variabel.....	33
F. Analisis Data.....	36
G. Jadwal Penelitian.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	43
B. Pembahasan.....	60

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan.....	82
B. Rekomendasi.....	87
 DAFTAR PUSTAKA.....	 xviii
LAMPIRAN.....	xxiv

DAFTAR TABEL

TABEL		Halaman
1	DATA JUMLAH PESERTA DAN JUMLAH <i>TOUR</i> SELIA <i>TOUR</i>	4
2	DATA PESERTA <i>TOUR</i> SELIA <i>TOUR</i> BANDUNG DI TAHUN 2019.....	5
3	SKALA LIKERT.....	32
4	MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL (MOV).....	35
5	HASIL UJI VALIDITAS.....	39
6	HASIL UJI RELIABILITAS.....	41
7	JADWAL PENELITIAN.....	42
8	REKAPITULASI PROFIL RESPONDEN.....	49
9	HASIL PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI HOTEL.....	49
10	HASIL PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI TRANSPORTASI.....	51
11	HASIL PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI <i>SHOPPING ARRANGEMENT</i>	52
12	HASIL PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI <i>OPTIONAL TOUR</i>	53
13	HASIL PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI <i>TOUR LEADER</i>	54
14	HASIL PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI <i>LOCAL GUIDE</i>	56
15	HASIL PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI <i>MEALS</i>	57
16	HASIL PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI ATRAKSI.....	58
17	PENENTUAN SKOR MAKSIMUM DAN MINIMUM PADA GARIS KONTINUM.....	60
18	HASIL PERHITUNGAN DARI PEMBOBOTAN FREKUENSI MENGENAI DIMENSI HOTEL.....	61
19	HASIL PERHITUNGAN DARI PEMBOBOTAN FREKUENSI MENGENAI DIMENSI TRANSPORTASI.....	64
20	HASIL PERHITUNGAN DARI PEMBOBOTAN FREKUENSI MENGENAI DIMENSI <i>SHOPPING ARRANGEMENT</i>	66
21	HASIL PERHITUNGAN DARI PEMBOBOTAN FREKUENSI MENGENAI DIMENSI <i>OPTIONAL TOUR</i>	68
22	HASIL PERHITUNGAN DARI PEMBOBOTAN FREKUENSI	

	MENGENAI DIMENSI <i>TOUR LEADER</i>	70
23	HASIL PERHITUNGAN DARI PEMBOBOTAN FREKUENSI	
	MENGENAI DIMENSI <i>LOCAL GUIDE</i>	72
24	HASIL PERHITUNGAN DARI PEMBOBOTAN FREKUENSI	
	MENGENAI DIMENSI <i>MEALS</i>	74
25	HASIL PERHITUNGAN DARI PEMBOBOTAN FREKUENSI	
	MENGENAI DIMENSI ATRAKSI.....	76
26	<i>ITINERARY TOUR JAPAN SHIRAKAWAGO</i>	77

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR		Halaman
1	KERANGKA PEMIKIRAN.....	26
2	RUMUS KORELASI <i>PRODUCT MOMENT</i>	38
3	RUMUS <i>ALPHA CRONBACH</i>	41
4	JENIS KELAMIN RESPONDEN.....	43
5	USIA RESPONDEN.....	44
6	STATUS PERNIKAHAN RESPONDEN.....	45
7	PEKERJAAN RESPONDEN.....	45
8	DOMISILI RESPONDEN.....	46
9	PENGHASILAN RESPONDEN.....	47
10	DESTINASI PAKET WISATA YANG DIKUTI RESPONDEN.....	48
11	PERHITUNGAN SKALA RENTANG.....	61
12	RENTANG PENILAIAN PESERTA TUR MENGENAI HOTEL.....	62
13	RENTANG PENILAIAN PESERTA TUR MENGENAI TRANSPORTASI.....	64
14	RENTANG PENILAIAN PESERTA TUR MENGENAI <i>SHOPPING ARRANGEMENT</i>	66
15	RENTANG PENILAIAN PESERTA TUR MENGENAI <i>OPTIONAL TOUR</i>	68
16	RENTANG PENILAIAN PESERTA TUR MENGENAI <i>TOUR LEADER</i>	70
17	RENTANG PENILAIAN PESERTA TUR MENGENAI <i>LOCAL GUIDE</i>	72
18	RENTANG PENILAIAN PESERTA TUR MENGENAI <i>MEALS</i>	74
19	RENTANG PENILAIAN PESERTA TUR MENGENAI ATRAKSI.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN		Halaman
1	KUISIONER PENILAIAN KUALITAS <i>TOUR</i> <i>OUTBOUND</i> DI SELIA TOUR BANDUNG.....	xv
2	HASIL KUISIONER PENILAIAN KUALITAS <i>TOUR OUTBOUND</i>	xxviii
3	PEDOMAN WAWANCARA UNTUK INFORMAN SELIA TOUR BANDUNG.....	xxix
4	JAWABAN WAWANCARA DENGAN INFORMAN DARI SELIA TOUR BANDUNG.....	xxx
5	SURAT LOKUS SELIA TOUR BANDUNG.....	xxxi
6	HASIL <i>TURN IT IN</i>	xxxii

DAFTAR PUSTAKA

- (n.d.). Retrieved from Selia Tour: www.seliatour.com
- (2015, June). Retrieved from HPI Garut: <http://hapigarut.blogspot.com/2015/06/jenis-jenis-pramuwisata.html>
- Abadi, A. A. (2006). Problematika Penentuan Sampel Dalam Penelitian Bidang Perumahan dan Permukiman . *Dimensi Teknik Arsitektur*, 138-146.
- Aditya Rizki Yudiantika, E. S. (2013). Implementasi Augmented Reality di Museum: Studi Awal Perancangan Aplikasi Edukasi Untuk Pengunjung Museum.
- Ariani, D. (2014). Manajemen Kualitas. In D. Ariani. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Bahrudin, A. S. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: deepublish.
- Chichi Rahayu, F. (2018). Validitas Perangkat Pembelajaran Fisika SMA Berbasis Model Pembelajaran Generatif Dengan Pendekatan Open-Ended Problem Untuk Menstimulus Keterampilan Berpikir Kritis Peserta Didik. *Jurnal Pendidikan Fisika Vol. 7 No. 1*, 1-6.
- Claudia, N. (2016). Kualitas Pelayanan Ticketing Di PT Syam Tour & Travel Pekanbaru. *JOM FISIP Vol. 3 No. 1*, 1-13.
- Damarjati. (2001). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramitha.
- Fay, B. (1992). *Essentials of Tour Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hartanto, I. (2014). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transaksional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pda CV. Timur Jaya. *AGORA Vol. 2, No. 1*.

- Hasannah, H. (2016). Teknik-teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *Jurnal at-Taqaddum, Volume 8, Nomor 1*, 21-46.
- Hidayah, N. (2019). *Pemasaran Destinasi Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Hidayat, A. (2017, June). *Metodologi Penelitian*. Retrieved from Statistikian: <https://www.statistikian.com/2017/06/teknik-sampling-dalam-penelitian.html>
- Iskandar. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kualitatif dan Kuantitatif)*. Jakarta: GP Press.
- Ismayanti. (2010). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- J. Joseph Cronin, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing* , 55-68.
- J. Joseph Cronin, S. A. (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL : Reconciling Performance-Based and Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 125-132.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran, Edisi 11 Jilid 1 dan 2 Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Jakarta.
- Kunto, D. A. (2013). Analisa Pengaruh Dimensi Ekuitas Merek Terhadap Minat Beli Konsumen Midtown Hotel Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* , 1-8.
- Lie, D. S. (2019). Perancangan Alih Fungsi Kontainer Menjadi Modul Ruang Komersial "Fasilitas Makan dan Minum". *Jurnal Intra Vol. 7 No. 2*, 328-334.
- Margono, S. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Maria Magdalena Ngamelubun, W. G. (2018). Persepsi dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Local Guide di Desa Ohidertawun dan Desa Ohoililir. *Tourism and Hospitality Essentials (THE) Journal, Vol. 8, No. 1, 25-30.*
- Meltem Caber, T. A. (2016). Assessing Daily Tour Service Quality: A Proposal For A DAILYSERV Scale. *Journal of Destination Marketing & Management, 1-8.*
- Muhson, A. (2006). *Teknik Analisis Kuantitatif*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Mulyono, F. (2012). *Pengaruh Service Performance terhadap Kepuasan Konsumen dan Implikasinya kepada Loyalitas Pelanggan Citi Trans.*
- Nasruddin, A. R. (2014). Perbandingan Biaya Umum Transportasi Angkutan Umum dan Sepeda Motor Sebagai Moda Transportasi Oleh Mahasiswa. *Jurnal Teknik PWK Volume 3 Nomor 3, 406-417.*
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Novianto. (2011, September). *Pengantar Pariwisata*. Retrieved from Anto Blogs: http://noviantoblogs.blogspot.com/2011/09/pengantar-pariwisata_19.html
- Nurhayati, A. M. (2002). *Pengertian Pariwisata. Kursus Tertulis Pariwisata Tingkat Dasar*. Jakarta: Badan Pengembangan Kebudayaan dan Pariwisata Pusat Pendidikan dan Pelatihan.
- Nurhidayah, A. (2016, October). Retrieved from STP NHI Bandung Repository: <http://repository.stp-bandung.ac.id:8080/bitstream/handle/123456789/92/Proyek%20Akhir%20Anisa%20Nurhidayah%20201218190.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Nuriata. (2014). *Perencanaan dan Pelaksanaan Perjalanan Wisata Konsep dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Osin, N. W. (2017). Pengaruh Service Performance Terhadap Nilai Sekolah Kepuasan dan Loyalitas Pelajar Pada SMK Pariwisata Triatma Jaya Tabanan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel Akademi Komunitas Manajemen Perhotelan Indonesia*, 28-35.
- Parasuraman A., V. Z. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Marketing*, 12-40.
- Rahmadan, I. (2015). Rest Area di Jalan Lingkar Salatiga (Dengan Pendekatan Green Building). 1-9.
- Riana, N. (2016). KUALITAS PELAYANAN TOUR LEADER DI PT REZKI JASTY. *JOM FISIP*, 1-11.
- Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah, Volume 14, No. 1*, 62-70.
- Ritonga, D. (2015). Analisa Biaya Transportasi Angkutan Umum Dalam Kota Manado Akibat Kemacetan Lalu Lintas (Studi Kasus: Angkutan Umum Trayek Pusat Kota 45-Malalayang). *Jurnal Sipil Statik*, 58-67.
- RP, N. N. (2006, July). *Repository*. Retrieved from Repository Widayatama: <https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/1838/content.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sangjae Lee, S. J. (2011). The Impact of Tour Quality and Tourist Satisfaction On Tourist Loyalty: The Case. *Tourism Management*, 1115-1124.

- Suardhika, S. M. (2013). PENGARUH SERVICE PERFORMANCE TERHADAP NILAI INSTITUSI DAN KEPUASAN MAHASISWA. *Jurnal Manajemen & Akuntansi STIE Triatma Mulya*, 52-72.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Peneitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Suriati. (2014). Kualitas Pelayanan Tiket Di PT Oke Wisata Tour & Travel. *JOM FISIP Volume 1 No. 2*, 1-9.
- Surjanto, A. W. (2003). *Kamus Istilah Pariwisata*. Jakarta: Progress.
- Suyitno. (2001). *Perencanaan Wisata*. Yogyakarta: Kanisius.
- Wahyuni, N. (2014, November). *Uji Validitas dan Reliabilitas*. Retrieved from Binus University Quality Management Center: <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/>
- Wahyusetyawati, E. (2017). DILEMA PENGATURAN TRANSPORTASI ONLINE . *Jurnal Rechts Vinding*.

- Wang Kuo Ching, H. A. (2007). GPTCCC: An Instrument For Measuring Group Package Tour Service. *Tourism Management*, 361-376.
- Wijayasa, I. W. (2019). Komponen Sebuah Perjaanan Wisata (Tour). *Pariwisata Budaya: Jurnal Ilmiah Agama dan Budaya* 2.2, 77-85.
- Wisata Belanja*. (2014, January). Retrieved from Refreshing Blog: http://travelling-qu.blogspot.com/search/label/wisata%20belanja#.Xm8_vqgzbiU
- Yoeti, O. A. (2013). *Tour Leader Profesional: Fungsi, Tugas dan Tanggung Jawab*. Bandung: Angkasa.
- Yong Chen, B. M. (2013). Quality Deterioration In Package Tours: The Interplay of Asymmetric Information and Reputation. *Tourism Management*, 43-54.
- Yuliatwati, H. (2015). Faktor-faktor Perencanaan Paket Wisata di PT. Bonanza Pekanbaru Holiday. *Jom FISIP Volume 2 No. 2*, October.
- Yusuf, A. M. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia.
- Zuhriyah, D. A. (2019, October). *Jasa & Niaga*. Retrieved from Bisnis.com: <https://ekonomi.bisnis.com/read/20191008/12/1156777/persaingan-dengan-ota-makin-ketat-bagaimana-nasib-pebisnis-agen-perjalanan-di-indonesia>