

KUALITAS PELAYANAN SALES AND RESERVATION DI SILKAIR BANDUNG

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Diploma IV

Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan

Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh :

MUHAMAD ARFAN GHIFARI

201621172

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN
JURUSAN PERJALANAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN SALES AND RESERVATION DI SILKAIR
BANDUNG

NAMA : MUHAMAD ARFAN GHIFARI
NIM : 201621172
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

Pembimbing I,



Faisal, MM.Par., CHE
NIP. 19730706 199503 1 001

Pembimbing II,



Ina Veronika Ginting, S.Sos., M.I.Kom.
NIP. 19800515 200605 2 001

Bandung, Oktober 2020

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc.
NIP. 19710506 199803 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Muhamad Arfan Ghifari
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 02 Juni 1998
NIM : 201621172
Program Studi : Manajemen Bisnis Perjalanan
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: **"Kualitas Pelayanan Sales and Reservation di SilkAir 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 Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi 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/Skripsi 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, Oktober 2020

Yang membuat pernyataan,


Muhamad Arfan Ghifari

NIM : 201621172

“Jika digunakan dengan benar, empat ons dapat menggerakkan seribu pon.”

(Mulan,2020)

Proyek akhir ini ku persembahkan untuk:

Mamah, Papah, dan Tete

Selesainya proyek akhir ini merupakan bentuk ucapan terimakasihku atas semua pengorbanan, dukungan serta do'a yang mamah, papah dan tete berikan. Semoga aku bisa selalu membanggakan kalian.

ABSTRAK

SilkAir merupakan sebuah perusahaan maskapai asal Singapura dan merupakan anak perusahaan dari Singapore Airlines. SilkAir sendiri adalah maskapai penerbangan fullservice yang melayani penerbangan ke 5 kota besar di Indonesia, salah satunya Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan *Sales And Reservation* Silkair Bandung dengan membandingkan ekspektasi dan persepsi khususnya dari *Travel Agent*. Manfaat penelitian ini adalah sebagai bahan evaluasi untuk manajemen SilkAir khususnya kinerja dari divisi *Sales And Reservation* terhadap travel agent. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kuantitatif deskriptif dengan analisis importance performance analysis dimana kuesioner disebarkan ke 12 *Travel Agent* di Kota Bandung. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai kesenjangan (*gap*) yang diperoleh adalah sebesar -0.36 yang dapat diartikan bahwa persepsi yang didapatkan oleh *Travel Agent* belum memenuhi ekspektasi awal sepenuhnya sehingga peneliti merekomendasikan sebuah *Standard Operational Procedure* (SOP) untuk *Sales And Reservation* serta menambah staf operator telepon untuk menunjang aktivitas di SilkAir Bandung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Ekspektasi, Persepsi

ABSTRACT

SilkAir is an airline company from Singapore and is a subsidiary of Singapore Airlines. SilkAir itself is a full-service airline that serves flights to 5 major cities in Indonesia, one of them is Bandung. This study aims to determine the service quality of Bandung SilkAir Sales And Reservation by comparing expectations and perceptions, especially from Travel Agents. The benefit of this research is as an evaluation material for silkair management, especially the performance of the sales and reservation division towards Travel Agents. This research uses descriptive quantitative research methodology with importance performance analysis where the questionnaire is distributed to 12 Travel Agents in Bandung City. The results of this study indicate that the gap value obtained is -0.36 which means the perception's obtained by the Travel Agent has not fully met initial expectations, therefore the researchers recommend a Standard Operational Procedure (SOP) for Sales And Reservations division and add telephone operator staff to support activities at SilkAir Bandung.

Keywords: Service Quality, Expectation, Perception

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati, puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan proyek akhir dengan judul “Kualitas Pelayanan *Sales and Reservation* SilkAir Bandung”.

Penulisan proyek akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program D IV Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan, Jurusan Perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

Dalam kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah memberi bantuan dan dorongan dalam penyusunan proyek akhir ini, kepada Yth:

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung serta sebagai Dosen Pembimbing I.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan.
3. Ibu Endang Komesty Sinaga, SS., MM.Par. selaku Ketua Jurusan Perjalanan.
4. Ibu Ina Veronika Ginting, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan dan juga sebagai Dosen Pembimbing II

5. Seluruh Dosen, Instruktur, dan Staf program studi Manajemen Bisnis Perjalanan.
6. Bapak Sim Pin Yi, selaku Manager SilkAir Bandung yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian ini.
7. Ibu Yulianti Putri, selaku *Representative Sales and Reservation* SilkAir Bandung.
8. Bapak Jhon Palenkahu, selaku *Senior Manager Ticketing* Golden Rama Bandung yang telah membantu peneliti untuk memperoleh responden dalam penelitian ini.
9. Kepada kedua orang tua dan saudara yang telah memberikan motivasi dan doa selama penyusunan proyek akhir ini.
10. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam proses penyusunan proyek akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan proyek akhir ini untuk itu peneliti memohon masukan dan saran untuk dapat menyempurnakan penelitian.

Bandung, 2020

Peneliti,

DAFTAR ISI

HALAMAN

LEMBAR PENGESAHAN	
HALAMAN MOTTO	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I_PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. RUMUSAN MASALAH DAN BATASAN MASALAH	7
C. TUJUAN PENELITIAN	8
D. MANFAAT PENELITIAN.....	9
BAB II_TINJAUAN PUSTAKA	11
A. KAJIAN TEORI	11
B. PENELITIAN TERDAHULU.....	38
C. KERANGKA PEMIKIRAN.....	43
BAB III_METODOLOGI PENELITIAN.....	44
A. PENDEKATAN PENELITIAN	44
B. OBJEK PENELITIAN	44
C. POPULASI DAN SAMPEL.....	45
D. METODE PENGUMPULAN DATA.....	46
E. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL.....	48
F. ANALISIS DATA	51
G. VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	56
H. JADWAL PENELITIAN	62

BAB IV_HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
A. HASIL PENELITIAN.....	63
B. PEMBAHASAN	63
BAB V_KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	114
A. KESIMPULAN.....	114
B. REKOMENDASI.....	115
DAFTAR PUSATAKA	118
LAMPIRAN	121

DAFTAR TABEL

TABEL 1 DAFTAR PENERBANGAN INTERNASIONAL DI BANDARA HUSEIN SASTRANEGARA.....	2
TABEL 2 DAFTAR TRAVEL AGENT RESMI SILKAIR BANDUNG	5
TABEL 3 PENELITIAN TERDAHULU.....	38
TABEL 4 TABEL OPERASIONAL VARIABEL	48
TABEL 5 TABEL SKALA INTERVAL JAWABAN RESPONDEN	53
TABEL 6 HASIL UJI VALIDITAS SUB VARIABEL EKSPEKTASI.....	57
TABEL 7 HASIL UJI RELIABILITAS DARI SUB VARIABEL EKSPEKTASI DAN PERSEPSI	61
TABEL 8 JADWAL PENELITIAN	62
TABEL 9 DATA PROFIL RESPONDEN	66
TABEL 10 EKSPEKTASI TRAVEL AGENT TERHADAP DIMENSI DAYA TANGGAP	67
TABEL 11 EKSPEKTASI TRAVEL AGENT TERHADAP DIMENSI JAMINAN	69
TABEL 12 EKSPEKTASI TRAVEL AGENT TERHADAP DIMENSI BUKTI FISIK	72
TABEL 13 EKSPEKTASI TRAVEL AGENT TERHADAP DIMENSI EMPATI	73
TABEL 14 EKSPEKTASI TRAVEL AGENT TERHADAP DIMENSI KEANDALAN	75
TABEL 15 PERSEPSI TRAVEL AGENT TERHADAP DIMENSI DAYA TANGGAP	78
TABEL 16 PERSEPSI TRAVEL AGENT TERHADAP DIMENSI JAMINAN	80
TABEL 17 PERSEPSI TRAVEL AGENT TERHADAP DIMENSI BUKTI FISIK	82
TABEL 18 PERSEPSI TRAVEL AGENT TERHADAP DIMENSI EMPATI	83
TABEL 19 PERSEPSI TRAVEL AGENT TERHADAP DIMENSI KEANDALAN	85
TABEL 20 NILAI RATA-RATA DIMENSI DAYA TANGGAP	88
TABEL 21 NILAI RATA-RATA DIMENSI JAMINAN.....	91
TABEL 22 NILAI RATA-RATA DIMENSI BUKTI FISIK.....	94
TABEL 23 NILAI RATA-RATA DIMENSI EMPATI.....	96
TABEL 24 NILAI RATA-RATA DIMENSI KEANDALAN	98
TABEL 25 NILAI SERVICE QUALITY	101
TABEL 26 INDIKATOR KUADRAN I.....	105
TABEL 27 INDIKATOR KUADRAN II	108
TABEL 28 INDIKATOR KUADRAN III	110
TABEL 29 INDIKATOR KUADRAN IV.....	113

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 PERCEIVED SERVICE QUALITY	28
GAMBAR 2 SERVICE QUALITY GAP MODEL.....	37
GAMBAR 3 LOGO PERUSAHAAN	45
GAMBAR 4 KUADRAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS	55
GAMBAR 5 STRUKTUR ORGANISASI	65
GAMBAR 6 DIAGRAM KARTESIUS EKSPEKSTASI DAN PERSEPSI	104

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER.....	122
LAMPIRAN 2 SURAT IZIN LOKUS PENELITIAN	128
LAMPIRAN 3 HASIL TURNIT IN	129
LAMPIRAN 4 PERSETUJUAN PEMBIMBING I DAN II.....	130
LAMPIRAN 5 CONTOH STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE.....	116
LAMPIRAN 6 PEDOMAN WAWANCARA.....	118
LAMPIRAN 7 HASIL WAWANCARA	119
LAMPIRAN 8 JOB DESCRIPTION DAN ANALISIS BEBAN KERJA OPERTOR TELEPON	121
LAMPIRAN 9 KELUHAN DAN SARAN TRAVEL AGENT	123
LAMPIRAN 10 ANALISIS BEBAN KERJA SALES AND RESERVATION	125
LAMPIRAN 11 JOB DESCRIPTION DAN ANALISIS BEBAN KERJA OPERTOR TELEPON	127

Daftar Pustaka

- Belobaba, Peter, Amedeo Odoni, and Cynthia Barnhart. (2009). *The Global Airlines Industry*. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- Bungin, Burhan. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia.
- Cooper, R. Donald dan Emory, William C, 1996, *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi 5, jilid 1, Erlangga, Jakarta
- Damardjati, RS. (2001). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita
- Danang, Sunyoto (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Fitzsimmons, James A. and Fitzsimmons, Mona J. (2010). *Service Management, 7th ed.* USA: McGraw Hill.
- Frost, W. (2004). *Travel & Tour Management*. Australia: Pearson Education Australia.
- Gronroos, Christian. (1990). *Services Management and Marketing: managing the moments of truth in service competition*. Massachusetts: Lexington Books.
- Hart, Christopher W. L., James L. Heskett, dan W. Earl Sasser Jr. (1990). *The Profitable Art of Service Recovery*. Harvard Business Review 68 (July-August): 148-156.
- IATA. (2015). *NDC: Travel Agencies' Enabler to Success*
- Kasumaningrum, Y. (2019). Kunjungan Wisatawan Asing ke Jawa Barat Meningkatkan Negara Asalnya Semakin Beragam. Diakses 12 April 2020, dari Pikiran Rakyat Online.
- Kotler, Philip. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia
- Kotler, Philip. (2005) *Manajemen Pemasaran*, Jilid I dan II, Jakarta, PT. Indeks kelompok Gramedia
- Martilla, J. A. and James, J.C. (1977). *Importance-Performance Analysis*. The Journal of Marketing, 41(1), pp. 77-79.
- Nasution, M.N. (2004: 49). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Galia
- Normann, R. (1991). *Service management: strategy and leadership in service business*. Wiley.
- Pendi, Nyoman S. (1990). *Ilmu Pariwisata "Sebuah Pengantar Perdana"*, Jakarta: PT. Paramita
- Parasuraman, A. Valerie, (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.

- Peter, J.H., (2003). *Service Management in Managing The Image*. Jakarta. Trisakti University.
- Peraturan Pemerintah (PP) No. 67 Tahun 1996 Tentang Penyelenggaraan Kepariwisataaan.
- Rangkuti, F. (2003). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- Rangkuti, F. (2015) *Analisis SWOT*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratmiko dan Atik. (2005). *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta.
- R. S. Damardjati, (2001). *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Silalahi, Ulber. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.(2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan ke-2. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran*. ed. 2, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. (2005). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi (Tjiptono, 2014)
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. ed. 2, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan G.Chandra. (2011). *Service, Quality and Satisfaction*, ed. 3. Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*,. Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Tourism Notes. (2018). Travel Agency. Diakses pada 22 Juli 2020, dari
<https://tourismnotes.com/travel-agency/>

Undang-Undang Republik Indonesia No. 15 Tahun 1992 Tentang Penerbangan

Undang-Undang Republik Indonesia No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.