

**KUALITAS PAKET WISATA KABUPATEN KEBUMEN DI PT  
ROYAL TOUR & TRAVEL KEBUMEN**

**PROYEK AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada  
Program Diploma IV  
Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan  
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun oleh :  
Wahyu Subarkah  
201621179

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

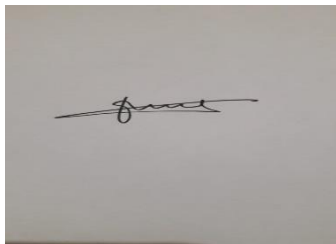
**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**KUALITAS PAKET WISATA KABUPATEN KEBUMEN DI PT ROYAL  
TOUR & TRAVEL KEBUMEN**

NAMA : Wahyu Subarkah  
NIM : 201621179  
PROGRAM STUDI : MBP  
JURUSAN : Perjalanan

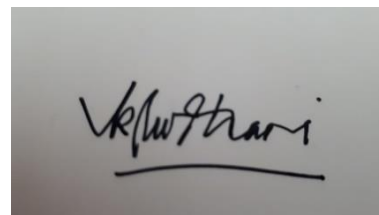
Pembimbing I,



**Odang Rusmana, Drs., MM.Par.**

NIP. 19630419 199703 1 002

Pembimbing II,



**Kuswardhani, Dra., M.Ed.**

Bandung, 2020

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,

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

NIP.19710506 199803 1 001

## **MOTTO**

“Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya, hidup di tepi jalan dan dilempari orang dengan batu, tetapi di balas dengan buah”

(Abu Bakar Sibli)

## PERSEMBAHAN

“Terima kasih saya persembahkan pada Allah SWT, karena atas izin-Nya saya bisa menyelesaikan Proyek Akhir ini”

“Terima kasih untuk kedua orang tua saya dan kakak – kakak saya serta keluarga besar, Terimakasih atas doa dan dukungannya selama ini untuk selalu menyemangati agar selalu semangat untuk menyelesaikan pendidikan ini”

“Terimakasih Pak Odang dan Mam Naniek yang selalu sabar untuk membimbing saya”

“Terima kasih untuk keluarga besar MBP 2016, kalian yang selalu membantu saya, tempat saya untuk bercerita keluh kesah selama kuliah, tanpa dukungan kalian saya tidak akan sampai di titik ini”

“Terimakasih untuk sahabat – sahabatku di Kebumen atas doa dan dukungannya selama ini”

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Wahyu Subarkah  
Tempat/Tanggal Lahir : Kebumen, 26 Mei 1998  
NIM : 201621179  
Program Studi : Manajemen Bisnis Perjalanan  
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul **Kualitas Paket Wisata Kabupaten Kebumen di PT Royal Tour & Travel** 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, 31 Desember 2020

Yang membuat pernyataan,

  
METERAI  
TEMPEL  
6000  
RUPIAH  
Wahyu Subarkah

NIM. 201621179

## **ABSTRAK**

Dengan berkembangnya industri pariwisata di Indonesia, membuat munculnya travel agent baru di setiap daerah, contohnya Kabupaten Kebumen, saat ini banyak travel agent baru yang muncul untuk menawarkan paket wisata, hal ini membuat travel agent untuk lebih memperhatikan kualitas paket wisatanya, PT Royal Tour & Travel merupakan salah satu travel agent di Kabupaten Kebumen yang menawarkan paket wisata Kabupaten Kebumen, kualitas paket wisata yang diberikan menjadi tolak ukur dan bahan evaluasi bagi PT Royal Tour & Travel Kebumen, Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan penentuan sampel yang diperoleh sebesar 100 responden, dengan perhitungan menggunakan rumus slovin, Kriteria responden yaitu wisatawan yang telah menggunakan PT Royal Tour & Travel Kebumen, Untuk mengukur kualitas paket wisata pada penelitian ini menggunakan teori Nuriata (2014: 34) paket wisata sebuah sistem yang terdiri dari subsistem wisatawan, atraksi wisata, fasilitas waktu, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa atraksi wisata sudah baik, namun pada penelitian ini pada subsistem fasilitas dan waktu mendapat nilai cukup baik, oleh sebab itu penelitian ini mengharapkan adanya evaluasi dari PT Royal Tour & Travel.

**Kata Kunci : Kualitas Paket Wisata Kabupaten Kebumen di PT Royal Tour & Travel Kebumen**

## **ABSTRACT**

*With the development of the tourism industry in Indonesia, making the emergence of new travel agents in every region, for example Kebumen Regency, currently many new travel agents have appeared to offer tour packages, this has made travel agents pay more attention to the quality of their tour packages, PT Royal Tour & Travel is one of the travel agents in Kebumen Regency that offers tour packages for Kebumen Regency, the quality of the tour packages provided is a benchmark and evaluation material for PT Royal Tour & Travel Kebumen. The research method used is quantitative by determining the sample obtained by 100 respondents, With calculations using the Slovin formula, the criteria for respondents are tourists who have used PT Royal Tour & Travel Kebumen. To measure the quality of tour packages in this study using the theory of Nuriata (2014: 34) a tour package is a system consisting of tourist subsystems, tourist attractions, time facilities, results dar This research shows that tourist attractions are good, but in this study the facilities and time subsystems get a pretty good score, therefore this study expects an evaluation of PT Royal Tour & Travel.*

**Keywords:** *Quality of Kebumen Regency Tour Packages at PT Royal Tour & Travel Kebumen*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat dan rahmat dan ridhoNya peneliti dapat menyusun Proyek Akhir ini dengan lancar.

Dalam pelaksanaan penelitian kegiatan Proyek Akhir ini, peneliti dibantu oleh berbagai pihak. Sehingga ketika penyusunan Proyek Akhir ini dilaksanakan dengan lancar dan tepat waktu. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Kabag. Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,
3. Ibu Endang Komesty Sinaga, SS., MM.Par. CHE., selaku Ketua jurusan Perjalanan,
4. Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan, Ibu Ina Veronika Ginting, S.Sos., M.I.Kom.
5. Bapak Odang Rusmana, Drs., MM.Par. selaku Dosen pembimbing 1
6. Ibu Kuswardhani, Dra., M.Ed. selaku Dosen pembimbing 2
7. Pihak PT Royal Tour & Travel yang telah memberikan izin penelitian di PT Royal Tour & Travel Kebumen.
8. Pihak PT Royal Tour & Travel yang telah membantu dalam pengumpulan data tim peneliti.
9. Kedua orang tua, kakak, serta saudara yang telah memberikan doa serta dukungannya kepada peneliti.
10. Teman – teman MBP 2016 atas dukungan selama perkuliahan.



Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Proyek Akhir ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang positif dari berbagai pihak. Semoga Proyek Akhir ini bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang terkait.

Bandung, Agustus 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	2
MOTTO .....	3
PERSEMBAHAN .....	4
ABSTRAK .....	6
ABSTRACT .....	7
KATA PENGANTAR.....	8
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR TABEL .....	XII
DAFTAR DIAGRAM .....	XIII
DAFTAR LAMPIRAN .....	XIV
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	14
A. Kajian Teori.....	14
B. Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III.....	22
A. Pendekatan Penelitian.....	22
B. Objek Penelitian .....	22
C. Populasi dan Sampel.....	24

<b>D. Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>25</b>
<b>E. Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>27</b>
<b>F. Analisis Data.....</b>	<b>32</b>
<b>BAB IV.....</b>	<b>26</b>
<b>A. Hasil Penelitian.....</b>	<b>26</b>
1. Profil wisatawan.....	26
2. Penilaian Atraksi Wisata.....	29
3. Penilaian Fasilitas Atraksi Wisata.....	29
4. Penilaian Akses Menuju Atraksi Wisata.....	31
5. Penilaian Pelayanan Akomodasi.....	32
6. Penilaian Kondisi Sarana Akomodasi.....	32
7. Penilaian Pelayanan Restaurant.....	33
8. Penilaian Fasilitas Restaurant.....	33
9. Penilaian Kondisi Moda Transportasi.....	34
10. Penilaian Jarak dan Waktu Tempuh Tour.....	35
<b>B. Pembahasan.....</b>	<b>36</b>
1. Rekapitulasi Profil Pengguna Pt Royal Tour & Travel Kebumen.....	36
2. Analisis Dimensi Tourist Attraction.....	38
3. Analisis Dimensi Tourist Attraction.....	40
4. Analisis Dimensi Akomodasi.....	42
5. Analisis Dimensi Restaurant.....	44
6. Analisis Dimensi Transportasi.....	46
7. Analisis Dimensi Waktu.....	48
<b>BAB V.....</b>	<b>50</b>
<b>A. Simpulan.....</b>	<b>50</b>
<b>B. Rekomendasi.....</b>	<b>51</b>

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>54</b>
----------------------------	-----------

## **DAFTAR TABEL**

<b>TABEL 1 DATABASE KUNJUNGAN WISATAWAN DI KABUPATEN KEBUMEN .....</b>	<b>2</b>
<b>TABEL 2 JUMLAH PENJUALAN PAKET WISATA KABUPATEN KEBUMEN DI PT ROYAL TOUR &amp; TRAVEL .....</b>	<b>4</b>
<b>TABEL 3 DATA KELUHAN KONSUMEN PT ROYAL TOUR &amp; TRAVEL.....</b>	<b>5</b>
<b>TABEL 4 MATRIX OF VARIABLE.....</b>	<b>29</b>
<b>TABEL 5 HASIL UJI VALIDITAS .....</b>	<b>35</b>
<b>TABEL 6 HASIL UJI RELIABILITAS .....</b>	<b>37</b>
<b>TABEL 7 JADWAL PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
<b>TABEL 8 KOTA ASAL PENGGUNA PT ROYAL TRAVEL.....</b>	<b>28</b>
<b>TABEL 9 REKAPITULASI PENGGUNA PT ROYAL TOUR &amp; TRAVEL.....</b>	<b>36</b>
<b>TABEL 10 ANALISIS DIMENSI TOURIST ATTRACTION.....</b>	<b>38</b>
<b>TABEL 12 ANALISIS DIMENSI AKOMODASI .....</b>	<b>42</b>
<b>TABEL 13 ANALISIS DIMENSI RESTAURANT .....</b>	<b>44</b>
<b>TABEL 14 ANALISIS DIMENSI TRANSPORTASI .....</b>	<b>46</b>
<b>TABEL 15 ANALISIS DIMENSI WAKTU.....</b>	<b>49</b>

## **DAFTAR DIAGRAM**

<b>DIARAM 1 PROFIL WISATAWAN.....</b>	<b>26</b>
<b>DIAGRAM 2 JENIS KELAMIN PENGGUNA PT ROYAL TOUR &amp; TRAVEL.....</b>	<b>27</b>
<b>DIAGRAM 3 JENIS PEKERJAAN.....</b>	<b>27</b>
<b>DIAGRAM 4 PENDIDIKAN TERAKHIR PENGGUNA PT ROYAL TOUR &amp; TRAVEL.....</b>	<b>28</b>
<b>DIAGRAM 5 PENILAIAN ATRAKSI WISATA ALAM .....</b>	<b>29</b>
<b>DIAGRAM 6 PENILAIAN FASILITAS ATRAKSI WISATA .....</b>	<b>29</b>
<b>DIAGRAM 7 PENILAIAN AKSESIBILITAS .....</b>	<b>30</b>
<b>DIAGRAM 8 PENILAIAN ATRAKSI WISATA BUATAN.....</b>	<b>30</b>
<b>DIAGRAM 9 PENILAIAN FASILITAS ATRAKSI WISATA BUATAN.....</b>	<b>31</b>
<b>DIAGRAM 10 PENILAIAN AKSESIBILITAS ATRAKSI WISATA BUATAN.....</b>	<b>31</b>
<b>DIAGRAM 11 PENILAIAN AKOMODASI.....</b>	<b>32</b>
<b>DIAGRAM 12 PENILAIAN SARANA AKOMODASI.....</b>	<b>32</b>
<b>DIAGRAM 13 PENILAIAN PELAYANAN RESTORAN.....</b>	<b>33</b>
<b>DIAGRAM 14 PENILAIAN FASILITAS RESTAURANT.....</b>	<b>34</b>
<b>DIAGRAM 15 PENILAIAN MODA TRANSPORTASI.....</b>	<b>34</b>

<b>DIAGRAM 16 PENILAIAN FASILITAS TRANSPORTASI.....</b>	<b>34</b>
<b>DIAGRAM 17PENILAIN JARAK WAKTU TEMPUH TOUR.....</b>	<b>35</b>
<b>DIAGRAM 18 PENILAIN DURASI WAKTU (REST).....</b>	<b>35</b>
<b>DIAGRAM 19 PENILAIAN DURASI TOUR .....</b>	<b>36</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>LAMPIRAN 1 KUESIONER.....</b>	<b>48</b>
<b>LAMPIRAN 2 SURAT IZIN MELAKUKAN PENELITIAN.....</b>	<b>60</b>
LAMPIRAN 3 SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN .....	61
LAMPIRAN 4 FORM HASIL BIMBINGAN.....	63
LAMPIRAN 5 BIODATA PENELITI .....	65

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- A.Yoeti. 2002. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*, Cetakan Pertama Pradnya Paramita. Jakarta.
- A.J, Muljadi. (2009). *Kepariwisata dan Perjalanan*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada,
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT Gramedia Widisarana Indonesia.
- Ismayanti. (2010). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Grasindo
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler. Philip. 1997. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Prenhallindo
- Muljadi & Andi Warman. 2012. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Edisi Revisi. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Middleton, Victor. 2001. *Marketing in Travel and Tourism*. London: Butterworth Heinemann.
- Middelton, Victor. T.C 2001. *Sustainable Tourism: A Marketing Perspective*. Butterworth-Heinemann. UK. Muhadjir.
- Nuriata. 2014. *Perencanaan dan Pelaksanaan Perjalanan Wisata Konsep dan Aplikasi*. Bandung. ALFABETA.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
- Supranto, J. (2000). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jilid 1 Edisi 6. Erlangga : Jakarta
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.