

KEPUASAN KONSUMEN PADA PAKET WISATA TURKI DI AGHATA TOURS & TRAVEL DEPOK

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV
Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun Oleh :

MAHARANI DEWIYANTI

201721858

JURUSAN PERJALANAN

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG

2021

LEMBAR PENGESAHAN

**KEPUASAN KONSUMEN PADA PAKET WISATA TURKI DI AGHATA
TOURS & TRAVEL DEPOK**

NAMA : MAHARANI DEWIYANTI
NIM : 201721858
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

Pembimbing I,



Drs. Odang Rusmana, MM.Par
NIP. 196304191997031002

Pembimbing II,



Dra. Cucu Kurniati, MM.Par., CHE.
NIP. 196603171993032001

Bandung, 15 Oktober 2021

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi
Akademik dan Kemahasiswaan

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

Menyetujui,

Plt. Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

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

MOTTO

طَالِبُ الْعِلْمِ :طَالِبُ الْبِحَمَةِ ، طَالِبُ الْمِلْمِ :رُنُّ الْإِسْلَامِ وَيُعْطَى أَجْرُهُ مَعَ النَّبِيِّينَ

“Orang yang menuntut ilmu bearti menuntut rahmat ; orang yang menuntut ilmu bearti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan para Nabi”.

(HR. Dailani dari Anas r.a)

“The aim of education should be to teach us rather how to think, than what to think – rather to improve our minds, so as to enable us to drink for ourselves, than to load the memory with thoughts of other men”

Bill Beattie

PERSEMBAHAN

Proyek Akhir ini saya persembahkan untuk :

Papa dan mama yang paling kusayangi yang selama ini selalu mendoakan yang terbaik untuk anak anaknya. Terimakasih karena menjadi orang yang selalu percaya bahwa mimpiku akan menjadi kenyataan.

Adik-adikku yang selalu mendukung dan memotivasi untuk segera menyelesaikan Proyek Akhir ini.

Kedua dosen pembimbing saya, Bapak Odang dan Ibu Cucu. Terimakasih banyak atas bimbingannya selama ini.

Teman-temanku MBP 2017 yang selama empat tahun telah berjuang Bersama dikampus tercinta kita. Terlebih untuk Tara, Daniswara, Aziz, Agustine, Felicia. Terimakasih telah menemani suka dan duka selama masa perkuliahan.

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : MAHARANI DEWIYANTI
Tempat/Tanggal Lahir : JAKARTA, 01 AGUSTUS 1999
NIM : 201721858
Program Studi : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN
Jurusan : PERJALANAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: **KEPUASAN KONSUMEN PADA PAKET WISATA TURKI DI AGHATA TOURS & TRAVEL DEPOK** 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, 15 Oktober 2021
Yang membuat pernyataan,



MAHARANI DEWIYANTI

201721858

ABSTRAK

Aghata Tour & Travel Depok merupakan salah satu biro perjalanan wisata yang bergerak di bidang *outbound tour* yang telah beroperasi sejak tahun 2017 yang melayani tour ke Turki. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui ekspektasi dan persepsi konsumen Aghata Tours & Travel pada paket Wisata Turki terhadap 4 dimensi kepuasan pelanggan sehingga dapat diketahui faktor-faktor untuk meningkatkan kepuasan konsumen tersebut dengan menggunakan dimensi *Price, Service Quality, Product Quality*, dan *Emotional Factor*. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian dibuat kesimpulan bahwa persepsi yang diterima oleh konsumen belum memenuhi ekspektasi atau harapan yang tinggi dari konsumen Aghata Tours & Travel Depok pada paket wisata Turki. Maka dari itu, untuk meningkatkan kepuasan konsumen diperlukan adanya peningkatan kualitas pelayanan melalui faktor-faktor tersebut.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Ekspektasi, Persepsi.

ABSTRACT

Aghata Tour & Travel Depok is one of the travel agencies engaged in outbound tours that has been operating since 2017 serving tours to Turkey. The purpose of this study is to determine the expectations and perceptions of consumers of Aghata Tour & Travel on the Turkey Tour package on the 4 dimensions of customer satisfaction so that it can be known the factors to increase customer satisfaction by using the dimensions of Price, Service Quality, Product Quality, and Emotional Factor. In this study, the author uses a quantitative approach with a descriptive method. Based on the results of the study, it was concluded that the perception received by consumers had not met the high expectations or expectations of Aghata Tours & Travel Depok consumers on Turkish tour packages. Therefore, to increase customer satisfaction, it is necessary to improve the quality of service through these factors.

Keywords: Consumer Satisfaction, Expectations, Perceptions.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan berkatnya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir dengan judul “**Kepuasan Konsumen Pada Paket Wisata Turki Di Aghata Tours & Travel Depok**” dengan baik dan tepat waktu.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom S.Sos.,M.SC., selaku Plt. Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung dan Ketua Bagian Administrasi dan Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Endang Komesty Sinaga S.S., MM.Par., CHE selaku Ketua Jurusan Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
3. Ibu Ina Veronika Ginting, S.Sos., M.I.Kom., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Drs. Odang Rusmana, MM.Par., selaku pembimbing yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
5. Ibu Dra. Cucu Kurniati, MM.Par., selaku pembimbing yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
6. Pihak Aghata Tours & Travel yang telah memberikan kesempatan untuk penulis melakukan penulisan.
7. Kedua orangtua, keluarga serta kerabat yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
8. Difa Fernanda dan Ghina Syifa yang selalu menghibur dan memberikan semangat serta dukungan penuh.
9. Tara, Daniswara, Aziz, Agustine, dan Felicia sebagai rekan yang saling memotivasi dan mengingatkan selama penyusunan proyek akhir ini.

10. Teman-Teman MBP 2017 yang senantiasa mendukung satu dengan yang lainnya.

Penulis menyadari dalam penyusunan Proyek Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna mencapai hasil yang baik. Semoga Proyek Akhir ini dapat diterima dengan baik.

Bandung, 15 Oktober 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN MAHASISWA	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penulisan.....	9
D. Pembatasan Masalah	10
E. Manfaat Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori	12
B. Kerangka Pemikiran	19
BAB III METODE PENULISAN	20
A. Pendekatan Penelitian	20
B. Objek Penelitian	20
C. Populasi dan Sampel	20
1. Populasi	21

2. Sampel	21
3. Teknik <i>Sampling</i>	22
D. Metode Pengumpulan Data	22
E. Definisi Operasional Variabel	24
F. Analisis Data	26
G. Validitas dan Reliabilitas	29
1. Uji Validitas	29
2. Uji Reliabilitas	30
H. Jadwal Penelitian	34
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN	35
A. Hasil Penelitian	35
B. Pembahasan	49
BAB V KESIMPULAN & REKOMENDASI	63
A. Kesimpulan	63
B. Rekomendasi	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

TABEL	Hal
Data Jumlah Wisatawan Asing yang berkunjung ke Turki	3
Skala pengukuran <i>Importance</i> dan <i>Perfomance</i>	24
Matriks Operasional Variabel	26
Skala Rentang	28
Hasil Uji Validitas (Ekspektasi)	32
Hasil Uji Validitas (Persepsi).....	33
Hasil Uji Reliabilitas	34
Jadwal Penelitian	35
Data Profil Responden	36
Ekspektasi Konsumen terhadap dimensi <i>Price</i>	38
Ekspektasi Konsumen terhadap dimensi <i>Service Quality</i>	39
Ekspektasi Konsumen terhadap dimensi <i>Product Quality</i>	40
Ekspektasi Konsumen terhadap dimensi <i>Emotional Factor</i>	42
Persepsi Konsumen terhadap dimensi <i>Price</i>	44
Persepsi Konsumen terhadap dimensi <i>Service Quality</i>	45
Persepsi Konsumen terhadap dimensi <i>Product Quality</i>	46
Persepsi Konsumen terhadap dimensi <i>Emotional Factor</i>	49
Nilai Rata-Rata dimensi <i>Price</i>	50
Nilai Rata-Rata dimensi <i>Service Quality</i>	51
Nilai Rata-Rata dimensi <i>Product Quality</i>	51
Nilai Rata-Rata dimensi <i>Emotional Factor</i>	54
Nilai <i>Service Quality</i>	56
Indikator Kuadran I	59
Indikator Kuadran II	60
Indikator Kuadran III	63

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Hal
Data pengunjung asing ke negara Turki berdasarkan nasional 2019-2021	4
Sistem Paket Wisata	18
<i>Importance Perfomance Matrix</i>	29
Diagram Kartesius Ekspektasi dan Persepsi	58

DAFTAR BAGAN

BAGAN	Hal
Kerangka Pemikiran	19

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Hal
Kerangka Pemikiran	19

DAFTAR PUSTAKA

- Addis, M. (2016). *International Journal of Marketing Studies. Understanding the Customer Journey to Create Excellent Customer.,, 8.*
- Arief, M. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan.* Malang: Bayumedia Publishing.
- Batat, W. (2019). *Experiental Marketing Consumer Behaviour, Customer Experience.* . New York: United States Of America: Routledge.
- Carr, A. (2004). *Positive Psychology : The Science Of Happines and Human Strengths , (Vols. 9781136583087, 1136583084).* .
- Danang Sunyoto. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: CAPS.
- Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality dan Satisfaction.* Yogyakarta: Andy.
- Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction.* Yogyakarta: Andy.
- FX. Widadi A Suwarno. (2001). *Tata Operasi Darat.* Jakarta: Grasindo.
- Goetsch D.L & Davis, S. (2011). Quality Management : Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Services. In G. C. Fandy Tjiptono, *Manajemen dan Strategi Merek* (p. 130). Yogyakarta: Andy.
- Lupiyoadi, R. I. (2015). *Pratikum Metode Riset Bisnis.* Jakarta: Salemba Empat.
- Michela, A. (2016). *International Journal of Marketing Studies. Understanding the Customer Journey to Create Excellent Customer.*
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu.* Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nazir. (2013). *Metode Penelitian.* Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman et al. (2001). The Behaviorial Consequenses of Service Quality, Journal of Marketing. In R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik).* Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman et al. (2011). In F. T. Chandra, *Service, Quality, and Satisfaction.* Yogyakarta: Andy.
- Parasuraman et al. (2016). In G. C. Fandy Tjiptono, *Service, Quality, dan Satisfaction.* Yogyakarta: Andy.

- Philip Kotler & Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller. . (2012). *Manajemen Pemasaran, 0138146039*.
- Rangkuti F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. (2004). *Metode Riset*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: Refika Aditama
- Subagyo. (2011). *Metode Penelitian : Dalam teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugihartono et al. (2007). *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Sugiyono, D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartato Abdul Majid, Eko D Warpani. (2009). *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wira Sutedja. (2007). *Panduan Layanan Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Zeithaml, Parasuraman, Berry. (2009). *Delivering quality service balancing customer perceptions & expectations*.