SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TOUR LEADER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN HAPPY TOUR (PT. HAPPY CAHYA HARYADI)

OLEH :

ADRIEL REINHARD LUMBANTOBING

NO. MHS: 416100367

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2020

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TOUR LEADER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN HAPPY TOUR (PT. HAPPY CAHYA HARYADI)

OLEH :

ADRIEL REINHARD LUMBANTOBING

NO. MHS: 416100367

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TOUR LEADER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN HAPPY TOUR (PT. HAPPY CAHYA HARYADI)

Oleh :

ADRIEL REINHARD LUMBAN TOBING

NO.MHS : 416100396

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I	Pembimbing II
Hari Rachmadi S.E, M.M	**Fian Damasdino S.IP, M.Sc.**
NIDN: 0505076501	**NIDN. 0525098901**

Mengetahui,
Ketua Jurusan Usaha Perjalanan Wisata

Yudi Setiaji SH., M.M.
NIDN. 0508066401

BERITA ACARA UJIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TOUR LEADER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN HAPPY TOUR (PT. HAPPY CAHYA HARYADI)

Disusun Oleh :

ADRIEL REINHARD L TOBING

416100367

Telah dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan LULUS

Pada tanggal 8 Desember 2020

TIM PENGUJI

Penguji Utama	:	**Drs. Prihatno, MM** **NIDN: 0526125901**	( )
Pembimbing I	:	**Hari Rachmadi S.E, M.M** **NIDN: 0505076501**	( )
Pembimbing II	:	**Fian Damasdino S.IP, M.Sc.** **NIDN. 0525098901**	( )

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, MM

NIDN: 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Adriel Reinhard Lumbantobing
NIM	: 416100367
Program Studi	: Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi	: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TOUR LEADER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN HAPPY TOUR (PT. HAPPY CAHYA HARYADI)

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini benar benar karya yang dibuat sendiri berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparaan asli dari penulis sendiri sebagai bagian dari skripsi ini. Penulis tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku. Atas pernyaatan diatas, penulis siap menangung resiko/sanki yang dijatuhkan kepada penulis apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran dalam karya saya ini atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi penulis.

Yogyakarta, November 2020

Adriel Reinhard Lumbantobing

MOTTO

“ Be Your Self and Do The Best “

(PENULIS)

“ Proses tidak akan menghianati hasil “

(PENULIS)

“ TUHAN akan mengangkat engkau menjadi kepala dan bukan ekor, engkau akan tetap naik dan bukan turun, apabila engkau mendengarkan perintah TUHAN, Allahmu, yang telah kusampaikan kepadamu hari ini dan lakukanlah dengan setia“

(Ulangan 28:13)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala Puji bagi Tuhan, yang telah memberikan segala rahmat-Nya sehingga dalam kesempatan ini saya diberikan kesempatan, kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan tugas akhir dalam bentuk skripsi ini. Meskipun banyak cobaan dan rintangan selama penyusunan ini tetapi selalu diberikan kekuatan sehingga bisa terselesaikan dengan baik.

Dengan demikian tak lupa terimakasih saya sampaikan juga kepada semua yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini baik secara moril, maupun materil. Dengan ini, karya ini saya persembahkan kepada :

1. Orang Tua yang selalu memberikan doa dan dukunganya juga semangatnya baik dari awal perkuliahan hingga selesai. Ini merupakan pembuktian sekaligus rangsangan semangat untuk keluarga dalam bidang pendidikan.
2. Seluruh anggota keluarga adik-adik dan seluruh anggota keluarga besar yang telah memberikan doa dan dukunganya selama ini dalam menempuh jenjang pendidikan ini,
3. Teman – teman seperjuangan Mikel & Satria yang sama-sama berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh teman – teman di STP AMPTA baik MBP 2016, saudara-saudara KAPALA & *Ampta Art Generation* (AAG).
5. Gracescia, Bang ciput, Markus, Tiko, Aping dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

6. Semua yang mendukung saya selama proses awal perkuliahan hingga menyelesaikan program kuliah ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan ilmu pengetahuan, kekuatan, kesabaran, dan kesehatan jasmani dan rohani kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul sebagai syarat untuk memperoleh gelar Diploma IV pada Jurusan Usaha Perjalanan Wisata, Prodi Manajemen Bisnis Perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Seiring dengan kodrat kita sebagai manusia sebagai makhluk yang tidak sempurna dan banyak kurang ataupun salahnya, tidak bisa penulis dapat menyelesaikan penulisaan skripsi ini seorang diri. Maka dari itu, dengan segala kerendahan hati, peneliti menerima segala pandangan dan saran yang dapat membangun demi tujuan yang lebih baik lagi. Proses penelitian yang memakan waktu yang tidak sebentar telah memberikan banyak pembelajaran bagi peneliti. Maka berkenaan dengan terselesaikan Skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas bantuan dan kerjasamanya kepada :

1. Bapak Hari Rachmadi, S.E., M.M selaku pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Fian Damasdino ,SIP., M. Sc. selaku pembimbing II yang telah bijaksana memberikan bimbingan, pengarahan, kemudahan, serta petunjuk-petunjuk pada penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku penguji utama dan Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dalam

penulisan skripsi ini dan juga yang telah dengan arif, bijaksana memberikan masukan-masukan yang membangun pada penulisan skripsi ini

4. Bapak Yudi Setiaji, S.H., M.M selaku Ketua Jurusan Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi kuesioner penelitian.

Semoga bantuan Bapak/ Ibu dan para responden diberi balasan yang layak. Akhir kata peneliti berharap semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua orang dan dapat berfungsi sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 30 November 2020
Peneliti,

Adriel Reinhard
NIM. 416100367

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**

BERITA ACARA UJIAN ..... **iii**

PERNYATAAN KEASLIAN DATA ..... **iv**

MOTTO ..... **v**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vi**

KATA PENGANTAR ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**

ABSTRAK ..... **xv**

ABSTRACT ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 4
C. Batasan Masalah 4
D. Tujuan Penelitian 4
E. Manfaat Penelitian 5

BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS **6**

A. Landasan Teori 7
B. Kerangka Pemikiran 13
C. Penelitian Terdahulu 14
D. Hipotesis 16

BAB III METODOLOGI PENELITIAN **18**

A. Jenis Penelitian 18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 18
C. Populasi dan Sampel 18

1. Populasi 18
2. Sampel 29
D. Variabel, Operasional dan Indikator 20
E. Skala Pengukuran Variabel 23
F. Metode Pengumpulan Data 23
G. Metode Analisis Data 25

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 29

A. Deskripsi Objek Penelitian 29
B. Hasil Analisis Interpretasi Penelitian 42
C. Hasil Uji Kelayakan Instrumen 45
D. Hasil Uji Kelayakan Variabel 48
E. Pembahasan 55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 58

A. Kesimpulan 58
B. Saran 59

Daftar Pustaka

Daftar Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Harga/Pax Paket Wisata Jogja 3D 2N di Happy Tour 32

Tabel 4.2 Include, exclude Wisata Jogja 3D 2N di Happy Tour 33

Tabel 4.3 Harga/Pax Paket Wisata Jogja 3D 2N di Happy Tour 33

Tabel 4.4 Include/ exclude Wisata Jogja 3D 2N di Happy Tour 34

Tabel 4.5 Karakteritik Responden berdasarkan Jenis Kelamin 43

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 44

Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasrkan Pekerjaan 44

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas..... 46

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas..... 47

Tabel 4.10 Hasil Regresi Linear Berganda 48

Tabel 4.11 Hasil Uji-t..... 51

Tabel 4.12 Hasil Uji-F..... 54

Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi 55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 15

Gambar 4.1 Foto Kantor Happy tour 30

Gambar 4.2 Sruktur Organisasi yang ada di PT. Happy Cahya Haryadi 35

Gambar 4.3 Studi Komparatif Kampus UII Yogyakarta 40

Gambar 4.4 Sekertariat Jendral DPD RI berwisata di Yogyakarta 41

Gambar 4.5 Gatring dari tim 5 PTSL BPN Depok di Gunung Kidul 41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian

Lampiran 2 Google Form Penelitian

Lampiran 3 Hasil Data Google Form Penelitian

Lampiran 4 Hasil Olah Data SPSS

Lampiran 5 R Tabel

Lampiran 6 F Tabel

Lampiran 7 T Tabel

Lampiran 8 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan Tour Leader terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan Happy Tour. Dengan masalah penelitian " Adakah pengaruh kualitas pelayanan Tour Leader terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan Happy Tour. dan variabel manakah yang paling dominan dan berpengaruh terhadap Tour Leader terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan Happy Tour.

Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif deskriptif. Tekhnik pengambilan data yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan tour leader di happy tour dengan jumlah 30 orang. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis uji t dan uji f.

Hasil penelitian menunjukkan kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan Happy Tour hal ini bisa dilihat berdasarkan hasil uji f simultan juga diperoleh f hitung 11,739 > f tabel 2,62 dan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05 maka dari itu hipotesis Ha1 diterima. Nilai t hitung terbesar diperoleh oleh variabel kehandalan/reliability (X3) merupakan variabel paling dominan dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan Happy Tour Maka Ha2 diterima. Nilai koefisien determinasi (R2) sebesar 64,9% sedangkan sisanya 35,1% di pengaruhi oleh variabel bebas lainnya yang tidak peneliti jelaskan pada penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Tour Leader, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This research was conducted to analyze the quality of Tour Leader service to customer satisfaction in Happy Tour company. With the research problem " Is the influence of the quality of service Tour Leader to customer satisfaction in the company Happy Tour. and which variables are the most dominant and affect the Tour Leader to customer satisfaction in happy tour company.

The research method used is descriptive quantitative. The techniques of data collection that became the population in this study are all customers who use the services of tour leaders in happy tour with the number of 30 people. The analysis tools used are multiple linear regression analysis and t-test and f-test hypotheses.

The results showed that the five dimensions of service quality simultaneously affect customer satisfaction in Happy Tour company this can be seen based on the results of the simultaneous f test also obtained f calculate 11,739 > f table 2.62 and a significant value of 0.000 < 0.05 therefore the Ha1 hypothesis is accepted. The largest t count value obtained by reliability variable (X3) is the most dominant variable and affects customer satisfaction in Happy Tour company Then Ha2 received. The coefficient of determination (R2) was 64.9% while the remaining 35.1% was influenced by other free variables that the researchers did not explain in this study.

Keywords : Quality of Service, Tour Leader, customer satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pola hidup masyarakat Indonesia terutama dalam beberapa tahun terahir ini sangatlah pesat. Hal itu sejalan dengan perkembangan perekonomian masyarakat yang semakin lama semakin meningkat disetiap kalanganya.

Kemudahan dalam berteknologi tersebut, baik komunikasi, transportasi dan ke stabilan keadaan politik yang ada, membuat pola kehidupan masyarakat yang dulu hanya memikirkan sandang pangan papan saja kini telah berubah banyak. Kini masyarakat telah memikirkan bahkan menjadikan kebutuhan lain seperti sektor pariwisata menjadi kebutuhan yang harus dipenuhi.

Isi Undang Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan dikemukakan bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Berdasarkan pernyataan tersebut pariwisata didukung oleh semua komponen yang ada didalamnya. Pariwisata merupakan penyumbang penghasilan yang besar bagi daerah. Retribusi daerah sebagian dari sektor pariwisata. Oleh karena itu perkembangan sektor pariwisata perlu dikawal dan dilakukan peningkatan lebih untuk meningkatkan laju perekonomian daerah dan

kesejahteraan masyarakat. Tiap-tiap daerah berupaya mengembangkan potensi wisata yang ada di daerahnya.

Mengacu pada Undang Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan itu pula, kini banyak kalangan masyarakat atau bahkan investor pendukung perkembangan pariwisata yang bermunculan. Contohnya saja di Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan perkembangan sektor pariwisata yang begitu pesatnya, banyak sekali bermunculan destinasi wisata baru. Juga wahana wisata baru, dan berbagai fasilitas penunjang seperti akomodasi, moda transportasi, rumah makan dan lain sebagainya. Itu semua dikelola oleh masyarakat, pemerintah daerah dan juga investor.

Sektor Biro Perjalanan Wisata banyak sekali bermunculan. Banyak investor yang datang untuk menanamkan modalnya di sektor Biro Perjalanan Wisata ini dengan gaya dan khasnya sendiri – sendiri untuk lebih menarik pasar. Happy Tour merupakan salah satu Biro Perjalanan Wisata yang ada di Indonesia khususnya di Yogyakarta, dalam badan usahanya dibawah PT. Happy Cahya Haryadi, Perusahaan ini memberikan jelis layanan Biro Peralanan Wisata sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Mulai penjualan paket wisata dan juga jasa pramuwisata seperti Tour Leader. Perusahaan ini menjunjung tinggi kualitas dari segi pelayanan untuk menampung berbagai kebutuhan seluruh pelanggan.

Menurut Tjiptono (2014:282) Terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, yaitu: "*tangible, responsiveness,*

reability, assurance, dan empathy". Memberikan kepuasan kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan, keinginan serta harapan mereka merupakan hal terpenting bagi perusahaan untuk menghadapi persaingan. Salah satu untuk merebut pangsa pasar adalah memperoleh konsumen sebanyak-banyaknya. Kenyamanan dan keamanan juga menjadi faktor dalam meraih konsumen. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Konsumen yang merasa puas dan menjadi konsumen setia akan merekomendasikan dari mulut ke mulut setelah menggunakan jasa dari PT. Happy Cahya Haryadi.

Di setiap pelayanan yang di berikan terhadap wisatawan, pasti akan menunjukkan kepuasan ataupun ketidakpuasan wisatawan terhadap hasil layanan tersebut. Pelayanan Tour leader terhadap wisatawan juga berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada saat melakukan aktivitas wisata.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik mengangkat topik mengenai pengaruh kualitas pelayanan Tour Leader terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan kepada wisatawan. Maka diperoleh judul penelitian sebagai berikut **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TOUR LEADER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN HAPPY TOUR (PT. HAPPY CAHYA HARYADI)"**.

B. Rumusan Masalah

Dilihat dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka disini penulis ingin mengetahui :

1. Apakah kualitas pelayanan Tour Leader (Pemandu Wisata) di Happy Tour berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan
2. Dari faktor-faktor dimensi kualitas pelayanan pemandu wisata yaitu assurance, empathy, reliability, responsiveness, tangible manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?

C. Batasan Masalah

Adapun pembatasan masalah yang akan dibatasi oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Peneliti berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dan kepuasan konsumen.
2. Peneliti melakukan penelitian bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan pihak perusahaan terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan untuk konsumen.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat minat konsumen terhadap Happy Tour.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor dimensi kualitas pelayanan pemandu wisata yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible

manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diambil dari kegiatan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi STP AMPTA

Sebagai referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang berkeinginan untuk meneliti korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan yang pernah peneliti pelajari dalam tatap muka di kelas. Serta menjadi tolak ukur kemampuan mahasiswa.

2. Bagi Tempat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu ataupun sebagai acuan dalam inovasi, arah perkembangan dan saran positif untuk proses perkembangan perusahaan dalam hal pelayanan.

3. Bagi Penulis

Menjadi ilmu dan pengalaman baru bagi penulis, juga menjadi salah satu syarat untuk kelulusan dan memperoleh gelar diploma-4 di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.