

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI ROYAL TOUR & TRAVEL KEBUMEN**

SKRIPSI



Oleh :

ASRIYANI SAFITRI

NO. MHS : 416100406

PROGRAM STUDY USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN DI ROYAL TOUR & TRAVEL KEBUMEN

SKRIPSI



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata**

Oleh :

ASRIYANI SAFITRI

NO. MHS : 416100406

PROGRAM STUDY USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN DI ROYAL TOUR & TRAVEL KEBUMEN



Oleh :

ASRIYANI SAFITRI

NO. MHS : 416100406

PRODI : USAHA PERJALANAN WISATA

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I

(Drs. Buci Hermawan MM)
NIDN : 0523026601

Pembimbing II

(Yudi Setiaji, SH, MM)
NIDN : 0508066401

Mengetahui

Ketua Jurusan Usaha Perjalanan Wisata

Yudi Setiaji, S.H., MM.
NIDN : 0508066401

BERITA ACARA UJIAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN DI ROYAL TOUR & TRAVEL KEBUMEN

SKRIPSI

Oleh:

ASRIYANI SAFITRI

NO.MHS : 416100406

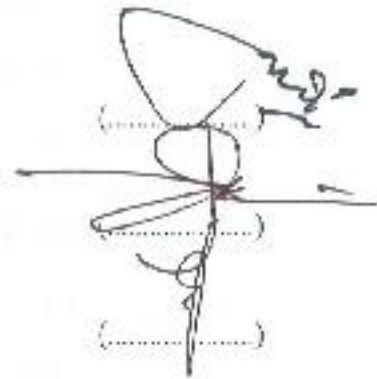
PRODI : USAHA PERJALANAN WISATA

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Pada Tanggal: 29 Desember 2020

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Drs. Prihatno,MM
NIDN. 0526125901
Pembimbing I : Drs. Budi Hermawan,MM
NIDN. 0523026601
Pembimbing II : Yudi Setiaji, SH,MM
NIDN : 0508066401



Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPITA Yogyakarta



NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Asriyani Safitri
NIM : 416100406
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI ROYAL TOUR &
TRAVEL KEBUMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri sebagai bagian dari skripsi ini. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran dalam karya saya ini atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi saya.

Yogyakarta, 9 Desember 2020



METERAI
TEMPEL
10000
354041X028237118

Asriyani Safitri
NIM.416100406

HALAMAN MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”
(Q.S. Al Insyirah: 5)

“Jangan bandingkan prosesmu dengan proses orang lain, yang berhak atas kamu
adalah dirimu sendiri”
(Penulis)

“Sabar, satu persatu”
(Kale)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Royal Tour & Travel". Terimakasih atas motivasi, dukungan dan doa dari semua pihak yang telah ikut serta dalam penyelesaian penulisan skripsi "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Royal Tour & Travel".

Dengan ini penulis persembahkan skripsi ini untuk diri saya sendiri, dan yang kedua saya persembahkan kepada keluarga saya Ibu, Bapak, Kakak, saudara dan sahabat-sahabat saya yang telah memberikan semangat, dorongan, nasehat dan doanya tanpa letih dan bosan. Terima kasih untuk diri saya sendiri karena sudah mau berjuang sampai saat ini dan terimakasih untuk semua yang telah menjadi bagian terpenting dalam hidup saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Royal Tour & Travel” sesuai dengan yang diharapkan. Penyusunan skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh Derajat Sarjana Terapan Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak sekali mendapatkan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Drs. Budi Hermawan.MM, selaku Dosen Pembimbing I yangtelah sabar, memberikan masukan, nasehat serta meluangkan waktunya dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Yudi Setiaji, SH.,MM, selaku Ketua prodi Usaha Perjalanan Wisata sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah memberikan segala masukan dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Prihatno, MM, selaku penguji utama yang telah memberikan nasehat dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Eko Yulianto S.H, selaku Pimpinan Royal Tour & Travel yang telah membantu dan membimbing serta meluangkan waktu kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Seluruh staff dan karyawan Royal Tour & Travel yang telah memberikan bantuan dan pelayanannya kepada penulis untuk mencari data.
6. Kepada para responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan tanggapan serta mengisi kuesioner penelitian.
7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu proses penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, namun demikian penulis berharap semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, 5 November 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	7
A. Landasan teori	7
1. Kualitas pelayanan	7
2. Kepuasan pelanggan.....	11

B. Kerangka pemikiran	18
C. Penelitian Terdahulu	19
D. Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	22
C. Populasi dan Sampel	23
D. Variabel, Definisi dan Indikator.....	24
E. Metode Pengumpulan Data.....	26
F. Metode Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	33
B. Hasil Analisis Dan Penyajian Data	34
1. Deskripsi Data Responden	34
2. Hasil Uji Validitas.....	36
C. Hasil Analisi dan Pembahasan	41
BAB V PENUTUP.....	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
Tabel 4.1 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2 Presentase Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.3 Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.4 Hasil Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Item Kualitas Pelayanan.....	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4.7 Sebaran Item Kuesioner Kepuasan Wisatawan	39
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Item Kepuasan Wisatawan.....	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas item Kepuasan Wisatawan	41
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
Tabel 4.11 Hasil Analisis Anova (Uji F)	45
Tabel 4.12 Hasil Analisis Uji T	47
Tabel 4.13 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (Uji R^2)	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

 Data Hasil Penelitian

 Output SPSS Versi 20.00

Lampiran 2. Tabel F, t dan R

Lampiran 3. Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Royal Tour & Travel. Lokasi penelitian ini adalah di Jl. Ronggowarsito no. 88, Pejagoan, Kabupaten Kebumen.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan variabel kualitas pelayanan (X) yaitu reliabilitas (X1), Daya Tanggap (X2), Jaminan (X3), Empati (X4) dan Bukti Fisik (X5) sedangkan untuk variabel (Y) adalah Kepuasan Pelanggan. Teknik pengambilan sampel dengan cara random sampling dan jumlah sampel yang di ambil dalam penelitian ini adalah 50 responden dari populasi pelanggan yang menggunakan jasa biro perjalanan wisata Royal Tour & Travel.. Teknik pengujian data kuesioner yang di uji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, untuk analisis data menggunakan regresi linear berganda menggunakan SPSS 20. Sedangkan data tersebut akan di uji dengan Uji F, Uji t (uji parsial) dan Determinasi (R²).

Dari hasil analisis Uji T (parsial), variabel bukti fisik (X5) memiliki hasil thitung > ttabel ($3.220 > 2.01537$) yang berarti variable Bukti Fisik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Royal Tour & Travel. Hal ini dikarenakan bukti nyata yang di berikan perusahaan seperti kerapihan Tour Leader selama perjalanan, mengenakan seragam yang baik dan berpenampilan menarik serta fasilitas transportasi, fasilitas akomodasi, dan fasilitas lain di daerah tujuan wisata telah terpenuhi. Wisatawan tidak kebingungan mencari Tour Leader karena mereka telah mengenakan seragam yang mudah untuk dikenali. Dan terdapat identitas di setiap Tour Leader. Sehingga wisatawan merasakan bukti nyata penawaran yang diberikan di awal sudah sesuai, mengenai fasilitas, akomodasi dan transportasi dan lain-lainnya sehingga wisatawan merasa puas.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to find out whether or not the influence of quality of service on customer satisfaction in Royal Tour & Travel. The location of this research is on Jl. Ronggowarsito no. 88, Pejagoan, Kebumen Regency.

This research uses quantitative research type with service quality variable (X) namely reliability (X1), Responsiveness (X2), Guarantee (X3), Empathy (X4) and Physical Evidence (X5) while for variables (Y) is Customer Satisfaction. Sampling techniques by random sampling and the number of samples taken in this study are 50 respondents from the customer population who use the services of travel agency Royal Tour & Travel. The data was obtained by distributing questionnaires to customers on the Royal Tour & Travel number of 50. Questionnaire data testing techniques tested using validity test and reliability test, for data analysis using multiple linear regression using SPSS 20. While the data will be tested with Test F, Test t (partial test) and Determination (R²).

From the results of the T test analysis (partial), the physical evidence variable (X5) has the results of $t_{count} > t_{table}$ ($3.220 > 2.01537$), which means that the physical evidence variable greatly affects customer satisfaction at Royal Tour & Travel. This is because the tangible evidence provided by the company such as the neatness of the Tour Leader during the trip, wearing a good uniform and attractive appearance and transportation facilities, accommodation facilities and other facilities in tourist destination areas have been fulfilled. Tourists are not confused about looking for a Tour Leader because they have worn a uniform that is easy to recognize. And there is an identity in every Tour Leader. So that tourists feel that the real proof of the offer given at the beginning is appropriate, regarding facilities, accommodation and transportation and others so that tourists feel satisfied.

Keywords: *Service Quality and Customer Satisfaction.*

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini pariwisata dinilai sebagai sektor yang strategis yang dapat dijadikan media integrasi program dan kegiatan antar sektor pembangunan, sehingga sangat masuk akal jika pariwisata ditetapkan menjadi leading pembangunan. Leading pembangunan yang dimaksudkan adalah pariwisata dapat menggerakkan perekonomian bangsa. Berdasarkan data yang disebutkan bahwa saat ini pariwisata Indonesia berkontribusi kira-kira 4% dari total perekonomian. Seperti yang disampaikan Menteri Pariwisata sebelumnya, Arief Yahya bahwa Pariwisata adalah kunci pembangunan, kesejahteraan dan kebahagiaan.

Setidaknya terdapat beberapa alasan sektor pariwisata patut di dorong perkembangannya. Melihat dari besarnya potensi yang ada pada sektor pariwisata yang dapat dimanfaatkan untuk menciptakan suatu produk dan jasa pariwisata yang berkualitas. Lahirnya suatu produk dan jasa ini juga dapat dijadikan sebagai alat untuk mengembangkan perekonomian suatu daerah. Hal inilah yang dapat memicu para penyedia produk dan jasa pariwisata seperti perusahaan-perusahaan untuk dapat menciptakan produk serta jasa yang bersaing untuk menghasilkan bentuk dan pelayanan terbaik yang memiliki keunggulan serta ketertarikan tersendiri. Selain sebagai pendorong perekonomian, pariwisata juga dapat

dijadikan sebagai lahan bisnis yang baik bagi para penyedia produk dan jasa pariwisata.

Perkembangan produk dan jasa pariwisata saat ini pun beragam bentuk dan jenisnya. Salah satunya yaitu dibidang pengadaan paket wisata dan transportasi wisata. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan layanan harga dan keistimewaan tambahan fitur yang ditawarkan berbagai biro perjalanan wisata dan perusahaan transportasi wisata. Bentuk persaingan perusahaan berupaya untuk memiliki kebutuhan dan keinginan wisatawan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan wisatawan. realibilitas dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali menyampaikan jasanya waktu yang disepakati. Peran biro perjalanan dalam memasarkan produk tersebut sangat dominan karena usaha ini memiliki jaringan yang cukup luas (armada, hotel, dan lainnya), media promosi yang luas (brosur/pamflet, koran, majalah, dan lainnya), dan customer atau pengguna jasa yang dapat dipersuasi agar tertarik. Perkembangan dunia yang semakin cepat menyebabkan manusia semakin tertekan dalam kehidupan sehari-hari. Beban pekerjaan yang berat dan tuntutan kebutuhan yang terus meningkat menyebabkan orang mudah stres. Oleh karena itu, kegiatan wisata dapat digunakan sebagai sarana melepas stres. Dalam hal ini perusahaan jasa biro perjalanan memiliki peluang besar dalam mengembangkan bisnisnya. Pola dan gaya hidup masyarakat yang semakin sibuk dalam rutinitasnya, sempitnya waktu membuat banyak orang yang membutuhkan bantuan

sebuah biro perjalanan wisata untuk menangani segala kebutuhan dalam rangka melakukan kegiatan wisata.

Biro Perjalanan Wisata merupakan elemen yang penting dalam proses pelayanan terhadap wisatawan. Sebagian besar wisatawan menggunakan jasa Biro Perjalanan Wisata (Yoeti, 2002). Dalam hal ini, biro perjalanan wisata menyediakan produk transportasi, akomodasi, dan paket perjalanan (package tour). Pengertian Biro Perjalanan Wisata sendiri adalah perusahaan atau badan usaha yang memberikan pelayanan lengkap terhadap seseorang ataupun kelompok orang yang ingin melakukan perjalanan baik di dalam negeri maupun ke luar negeri. Pelayanan ini meliputi transportasi dan akomodasi lainnya selama perjalanan maupun di tempat tujuan (www.anneahira.com , 2011).

Berkembangnya bisnis biro perjalanan wisata, mengakibatkan terjadinya persaingan diantara perusahaan jasa yang menawarkan paket perjalanan untuk dapat menarik konsumen agar mau menggunakan jasa perusahaannya. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa biro perjalanan pariwisata di Kebumen adalah Royal Tour and Travel. Royal Tour and Travel melayani berbagai paket wisata, kunjungan, rintisan kerjasama, sewa bus, dan lain sebagainya. Semakin berkembangnya dunia wisata di lingkungan masyarakat baik umum, sekolah, universitas, dan instansi membuat kebutuhan berwisata, kunjungan kerja di kalangan tertentu, biro perjalanan wisata Royal Tour and Travel akan mempermudah kunjungan wisata. Sebagaimana perusahaan penyedia jasa

biro perjalanan wisata lainnya, perusahaan ini memberikan dan melayani perjalanan wisata baik dari dalam maupun luar negeri. Menurut Tjiptono (2001) pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumennya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kepuasan pelanggan, dan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

B. Rumusan Masalah

Dari masalah penelitian itulah muncul rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari Dimensi Reliabilitas (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*Empathy*), Bukti Fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa di Royal Tour and travel?
2. Dari kelima Dimensi kualitas pelayanan (Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik) tersebut, Dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Royal Tour and Travel?

C. Batasan Masalah

Pada penelitian yang akan dilakukan ini penulis membuat batasan mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi (Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik) terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa di Royal Tour and Travel.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi (Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik) terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa di Royal Tour and Travel.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Royal Tour and Travel.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi pihak Royal Tour and Travel

Sebagai masukan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan jumlah pengguna jasa dari perusahaan tersebut.

2. Manfaat bagi STP AMPTA

Sebagai acuan dan referensi pada penelitian sejenis jika dilakukan dimasa yang akan datang.

3. Manfaat bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan agar penulis dapat mempraktikkan teori yang diterima selama mengikuti perkuliahan serta dapat menambahkan wawasan dan pengetahuan dan dapat digunakan sebagai sarana dalam menerapkan dan membandingkan antar teori yang telah didapat selama duduk di bangku kuliah dan kenyataan yang terjadi di lapangan.