

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti menari kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis yang telah diperoleh bahwa faktor kualitas pelayanan yang meliputi reliabilitas (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3) empati (X4), bukti fisik (X5) secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) di Royal Tour & Travel. Pada tingkat keyakinan 0.05 diketahui Fhitung sebesar 13.899 dengan nilai probabilitas tabel anova adalah  $0.000 < 0.05$  dengan demikian  $H_{a1}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima, artinya besarnya pengaruh variabel reliabilitas (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3) empati (X4), bukti fisik (X5) secara bersama-sama sebesar 56.8% sedangkan sisanya 43.2% dipengaruhi oleh variabel selain reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang dapat digunakan untuk penelitian di kemudian hari.
2. 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 kerapuhan 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.

## **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian tersebut, maka peneliti memiliki beberapa saran yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang ada di Royal Tour & Travel sebagai berikut :

1. Perlu peningkatan pelayanan pada variabel Reliabilitas untuk membuktikan bahwa trip yang diberikan sesuai dengan janjinya, destinasi sesuai dengan yang dijanjikan, harga tidak berubah sesuai dengan yang dijanjikan. Pemberian fasilitas semua komponen perjalanan sesuai dengan yang di tawarkan.
2. Memberikan training kepada pegawai agar keterampilan dalam melayani pelanggan lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

Claudio Cariggia Rinaldi, 2019, “Analisis Daya Tarik Wisata Benteng Van derwick Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan 2019 ”. Program Studi Pariwisata

D. Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Eirlangga

Gadang Pangenggar, Wahyu Hidayat, Sendhang Nurseto, 2015, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian, Jurnal Penelitian, Semarang.

Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran Jilid I* (12<sup>th</sup> ed.). Jakarta: Indek

Nataliya Ratnasari, 2017, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembelian Tiket Garuda Indonesia di Branch Office Garuda Indonesia Yogyakarta”. Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi

Sumber Internet :

<http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/6200/G.%20BAB%20III.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/20910/Chapter?sequence=3> (diakses pada tanggal 3 Maret 2019)

<http://theses.uin-malang.ac.id/1174/8/BAB%20II%20revisi.pdf> (diakses 8/3/19)

<http://www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-resort/> (diakses 11/3/19)

**Petunjuk pengisian kuesioner:**

Beri tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan jawaban menurut pendapat anda.

Keterangan :

<b>Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

**DAFTAR PERNYATAAN**

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
	<b>Kualitas Pelayanan (X)</b>				
	<b>Reliabilitas (<i>reliability</i>)</b>				
1	Paket wisata yang ditawarkan sesuai yang diberikan				
2	Fasilitas yang didapatkan sesuai dengan yang ditawarkan				
3	Pelayanan Tour Leader yang mendampingi sesuai dengan yang disampaikan pada saat promosi				
4	Penawaran pada saat promosi sesuai dengan yang ada di lapangan				
	<b>Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)</b>				
1	Tour Leader memenuhi permintaan wisatawan				

2	Tour Leader tanggap membantu wisatawan				
3	Tour Leader tanggap terhadap informasi yang ditemui selama perjalanan				
4	Tour Leader cepat tanggap dalam mengatasi masalah				
<b>Jaminan (<i>assurance</i>)</b>					
1	Semua rencana perjalanan sesuai dengan rencana paket yang ditawarkan				
2	Tour leader memberikan informasi yang jelas				
3	Tour Leader berbicara sopan, jujur dan beretika				
4	Ketepatan waktu sesuai dengan rencana				
<b>Empati (<i>emphaty</i>)</b>					
1	Tour Leader memberikan pertolongan dan peduli ketika wisatawan sakit				
2	Tour Leader memberikan informasi letak suatu tempat seperti toilet, masjid, tempat belanja, dll				
3	Apakah Tour Leader memberikan perhatian kepada wisatawan?				
4	Tour Leader membantu wisatawan dalam segala hal kebutuhan wisatawan				
<b>Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)</b>					
1	Tour Leader menggunakan seragam yang rapih dan berpenampilan menarik				
2	Perusahaan memberikan fasilitas sesuai yang di tawarkan? Seperti Wifi pada bus, dan hotel berbintang				
3	Transportasi dan Restoran nyaman, bersih dan fasilitas lengkap				
4	Obyek wisata yang dikunjungi menarik				

<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>					
1	Anda merekomendasikan kepada rekan/kerabat anda				
2	Anda memberi tanggapan/penilaian di sosial media				
3	Anda menggunakan jasa dari Royal Tour and Travel kembali pada perjalanan selanjutnya				
4	Merasa puas dengan fasilitas yang diberikan selama perjalanan				

REKAP DATA RESPONDEN						
NO. RES	JENIS KELAMIN		USIA		PEKERJAAN	
1	PEREMPUAN	1	17 - 25 tahun	2	PELAJAR / MAHASISWA	1
2	PEREMPUAN	1	17 - 25 tahun	2	PELAJAR / MAHASISWA	1
3	LAKI-LAKI	2	17 - 25 tahun	2	PELAJAR / MAHASISWA	1
4	LAKI-LAKI	2	17 - 25 tahun	2	PELAJAR / MAHASISWA	1
5	LAKI-LAKI	2	17 - 25 tahun	2	PELAJAR / MAHASISWA	1
6	PEREMPUAN	1	17 - 25 tahun	2	LAINNYA	4
7	PEREMPUAN	1	17 - 25 tahun	2	PELAJAR / MAHASISWA	1
8	PEREMPUAN	1	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1
9	PEREMPUAN	1	17 - 25 tahun	2	PELAJAR / MAHASISWA	1
10	PEREMPUAN	1	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1
11	PEREMPUAN	1	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1
12	PEREMPUAN	1	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1
13	PEREMPUAN	1	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1
14	PEREMPUAN	1	17 - 25 tahun	2	PELAJAR / MAHASISWA	1
15	PEREMPUAN	1	17 - 25 tahun	2	PELAJAR / MAHASISWA	1
16	LAKI-LAKI	2	17 - 25 tahun	2	LAINNYA	4
17	PEREMPUAN	1	17 - 25 tahun	2	PELAJAR / MAHASISWA	1
18	PEREMPUAN	1	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1
19	PEREMPUAN	1	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1
20	PEREMPUAN	1	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1
21	PEREMPUAN	1	17 - 25 tahun	2	PELAJAR / MAHASISWA	1
22	LAKI-LAKI	2	17 - 25 tahun	2	PELAJAR / MAHASISWA	1
23	LAKI-LAKI	2	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1
24	PEREMPUAN	1	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1
25	PEREMPUAN	1	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1
26	LAKI-LAKI	2	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1
27	PEREMPUAN	1	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1
28	PEREMPUAN	1	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1
29	LAKI-LAKI	2	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1
30	PEREMPUAN	1	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1
31	PEREMPUAN	1	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1
32	LAKI-LAKI	2	17 - 25 tahun	2	PELAJAR / MAHASISWA	1
33	LAKI-LAKI	2	17 - 25 tahun	2	PELAJAR / MAHASISWA	1
34	PEREMPUAN	1	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1
35	PEREMPUAN	1	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1
36	PEREMPUAN	1	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1
37	LAKI-LAKI	2	17 - 25 tahun	2	PELAJAR / MAHASISWA	1

38	PEREMPUAN	1	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1
39	PEREMPUAN	1	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1
40	PEREMPUAN	1	17 - 25 tahun	2	PELAJAR / MAHASISWA	1
41	LAKI-LAKI	2	26 - 35 tahun	3	LAINNYA	4
42	PEREMPUAN	1	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1
43	PEREMPUAN	1	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1
44	LAKI-LAKI	2	17 - 25 tahun	2	LAINNYA	4
45	LAKI-LAKI	2	17 - 25 tahun	2	PELAJAR / MAHASISWA	1
46	PEREMPUAN	1	17 - 25 tahun	2	PELAJAR / MAHASISWA	1
47	PEREMPUAN	1	17 - 25 tahun	2	PELAJAR / MAHASISWA	1
48	LAKI-LAKI	2	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1
49	PEREMPUAN	1	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1
50	PEREMPUAN	1	< 17 tahun	1	PELAJAR / MAHASISWA	1



**REKAP DATA KEPUASAN PELANGGAN**

RES	Kepuasan Pelanggan (Y)				JML
	butir 1	butir 2	butir 3	butir 4	
1	4	4	4	4	16
2	3	3	3	3	12
3	4	3	3	3	13
4	3	2	3	3	11
5	3	2	3	3	11
6	4	3	4	4	15
7	3	3	4	4	14
8	4	4	4	4	16
9	3	3	3	3	12
10	4	4	4	4	16
11	3	3	3	4	13
12	3	3	3	4	13
13	3	3	3	3	12
14	3	3	3	3	12
15	3	2	3	3	11
16	3	3	3	3	12
17	3	3	3	3	12
18	3	3	3	3	12
19	4	4	3	4	15
20	4	4	4	4	16
21	3	3	3	4	13
22	3	3	3	4	13
23	4	4	4	4	16
24	3	2	3	3	11
25	4	4	4	4	16
26	4	4	4	4	16
27	3	3	3	3	12
28	4	4	3	4	15
29	3	3	3	3	12
30	3	3	3	4	13
31	4	4	3	4	15
32	4	4	4	4	16
33	4	4	4	4	16
34	3	3	3	3	12
35	3	3	2	3	11
36	4	4	4	4	16
37	3	3	4	4	14

38	3	4	4	3	14
39	4	3	4	4	15
40	3	3	4	4	14
41	4	4	4	4	16
42	3	3	3	3	12
43	4	4	4	4	16
44	4	3	3	3	13
45	3	3	3	3	12
46	3	3	3	3	12
47	4	4	4	4	16
48	3	3	3	4	13
49	3	4	3	4	14
50	4	3	2	4	13

RES	INDIKATOR TANGGAP					JML	INDIKATOR JAMINAN				JML	INDIKATOR EMPATI				JML
	butir 1	butir 2	butir 3	butir 4	butir 1		butir 2	butir 3	butir 4	butir 1		butir 2	butir 3	butir 4		
1	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	
2	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15	
3	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	
4	3	3	4	3	13	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	
5	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	2	2	4	11	
6	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	4	4	4	3	15	
7	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	
8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	
9	3	4	4	4	15	3	4	4	2	13	4	4	4	4	16	
10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	
11	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15	
12	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	
13	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	
14	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	
15	3	3	4	3	13	3	4	4	3	14	4	4	4	3	15	
16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	
17	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15	
18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	
19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	
20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	
21	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	
22	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14	
23	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	
24	3	4	4	4	15	2	3	4	2	11	4	4	4	4	16	

25	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16
26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
27	4	3	4	4	15	1	3	4	1	9	4	3	4	4	15
28	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
29	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
30	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12
31	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	4	2	4	13
32	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15
33	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
34	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14
35	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14
36	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
37	3	4	4	3	14	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14
38	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15
39	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14
40	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16
41	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
42	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
43	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
44	3	3	3	4	13	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16
45	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
46	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16
47	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
48	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16
49	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	4	4	2	4	14
50	4	4	3	3	14	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15

INDIKATOR BUKTI FISIK				JML	INDIKATOR KETERPERCAYAAN				JML
butir 1	butir 2	butir 3	butir 4		butir 1	butir 2	butir 3	butir 4	
3	3	4	4	14	4	3	3	4	14
3	3	4	4	14	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	2	3	3	11
4	3	3	4	14	3	3	4	3	13
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	3	3	3	12	3	3	4	3	13
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
4	3	3	4	14	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	4	3	3	13	3	3	3	3	12
3	3	4	4	14	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	3	3	4	14	3	3	3	3	12
4	3	3	3	13	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	3	4	4	15	3	4	4	4	15

4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	3	3	3	13	1	3	3	3	10
4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
4	4	3	4	15	4	4	3	4	15
4	3	3	3	13	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	4	3	3	13	4	4	3	2	13
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	3	4	4	15	3	4	4	3	14
4	2	4	3	13	4	4	3	4	15
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
4	4	3	4	15	4	4	3	4	15
4	3	4	4	15	4	4	4	4	16

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA : ASRIYAH SARIPI

NO. MAHASISWA : 416100406

JUDUL PENELITIAN : \_\_\_\_\_

NAMA PEMBIMBING I : DES. BUDI HERMANI, M.M

NAMA PEMBIMBING II : JUDI SETIAJI, S.H. M.M

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	17/11	- Asuhan Remaja	
		- Keperawatan	
	17/11	- Membedakan Sengaja	
		- Oms Unilateral	
		- Insidensi	
	15/11	- Tonsil Degenerasi	
		- Lesi	
	15/11	- Insidensi	
		- Insidensi	
		- Insidensi	
		- Insidensi	
		- Insidensi	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	8/11/19	- Sosialisasi	
		- Promosi	
		- Letak Kolaborasi	
		- Kenyamanan Pasien	
		- Papan Infeksi	
	15/12/20	- Landasan Teori	
		- Keperawatan	
2	12/8/20	- Keperawatan	
		- Keperawatan	
4	18/10/20	- Asuhan Keperawatan	



NAMA MAHASISWA : \_\_\_\_\_  
NO. MAHASISWA : \_\_\_\_\_  
JUDUL PENELITIAN : \_\_\_\_\_

NAMA PEMBIMBING I : \_\_\_\_\_

NAMA PEMBIMBING II : \_\_\_\_\_

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	2/3/20	- Teori kepraktisan - Analisis - kinerjanya	<i>[Signature]</i>
	11/8/20	Prognosis ...	<i>[Signature]</i>
	29/1/20	Analisis dasar dan pendekatan	
		- Uji kepraktisan	
		- Uraian hasil	<i>[Signature]</i>
		Ya menggunakan	
		Berdasarkan	
	6/11/20	- Fungsi kepraktisan	<i>[Signature]</i>
		diteliti, R2	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	6/11/20	- Pendekatan untuk Analisis Praktis Membahas	<i>[Signature]</i>
	6/3/20	Kepraktisan & Sama	<i>[Signature]</i>
	7/11/20	ARC	<i>[Signature]</i>



