

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TOUR LEADER TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI PERUSAHAAN  
CV SYAHARA ANEKA UTAMA**



**Oleh :**

**SAUDUR MARKUS SIREGAR**

**NO.MHS: 415100359**

**USAHA PERJALANAN WISATA  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**202**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TOUR LEADER TERHADAP**  
**TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI PERUSAHAAN**  
**CV SYAHARA ANEKA UTAMA”**



**Oleh:**

**SAUDUR MARKUS SIREGAR**

**NO.MHS: 415100359**

**Telah disetujui oleh:**

**Pembimbing I**

**I Putu Hardani, S.ST, M.Mpar**  
**NIDN: 0506108201**

**Pembimbing II**

**Agus Wibowo S.B.S, S. Sos., S.ST., M.M**  
**NIDN: 0502076701**

**Mengetahui,**  
**Ketua Prodi Usaha Perjalanan Wisata**

**Yudi Setiaj SH., M.M**  
**NIDN. 0508066401**

**BERITA ACARA UJIAN**  
**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TOUR LEADER TERHADAP**  
**TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI PERUSAHAAN**  
**CV SYAHARA ANEKA UTAMA"**

Disusun Oleh :  
**SAUDUR MARKUS SIREGAR**  
415100359

Telah dipertahankan Di Depan Tim Penguji  
Dan Dinyatakan **LULUS**  
Pada Tanggal 29 Desember 2021

Telah Disetujui Oleh :

**Penguji Utama** : Hari Rachmadi, SE, M.M  
NIDN: 0505076501

**Pembimbing I** : I Putu Hardani Hesti D., S.ST, M.Mpar : .....  
NIDN: 0506108201

**Pembimbing II** : Agus Wibowo S.B.S., S. Sos., S.ST.,M.M : .....  
NIDN: 0502076701

Mengetahui  
**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

  
**Drs. Prihatno, M.M**  
NIDN, 0526125901

## PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Saudur Markus Siregar  
NIM : 415100359  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TOUR  
LEADER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
WISATAWAN DI PERUSAHAAN CV SYAHARA  
ANEKA UTAMA

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa skripsi ini benar benar karya yang dibuat sendiri berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari peneliti sendiri sebagai bagian dari skripsi ini. Peneliti tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku. Atas pernyataan diatas, peneliti siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada peneliti apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran dalam karya peneliti ini atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi peneliti.

Yogyakarta, 28 Desember 2021

Peneliti



Saudur Markus Siregar

NIM. 415100359

## **MOTTO**

“ Kemiskinan bukanlah suatu hinaan, Dan Kegagalan bukan berarti pecundang ”

**(PENELITI)**

“ Teruslah merasa bodoh, Agar kamu terus belajar ”

**(PENELITI)**

“ Diberkatilah orang yang mengandalkan Tuhan, yang menaruh harapannya pada  
Tuhan ”

**(Yeremia 17:7)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Segala Puji dan Syukur peneliti ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan segala rahmat-Nya sehingga dalam kesempatan ini saya diberikan, 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. Bapak Ependi Siregar, Mama Ramsaya Sihombing, Adik Dame Rosalinda, seluruh keluarga besar yang telah memberikan doa dan dukunganya selama ini dalam menempuh jenjang pendidikan, Ini merupakan pembuktian sekaligus rangsangan semangat untuk keluarga dalam bidang pendidikan.
2. Semua Saudaraku Tim Pecinta Alam Lucu dan Ceria, Michael Q Anggresu, Agustinus Tiko Risangaji, Adriel Reinhard Lumantobing, Saudara-saudari mahasiswa pecinta alam KAPALA AMPTA.
3. Mamang dedi burjo, ian burjo, seluru satpam kampus, penjaga parkir kampus saya sangat berterima kasih karena selalu memberikan saya semangat selama saya kuliah.
4. Sakyani Putri terima kasih karena selalu menyemangati saya dalam perkuliahan saya, dan terima kasih selalu meluangkan waktumu untuk saya dalam kondisi seperti apapun.

## **KATA PENGANTAR**

Segala Puji dan Syukur peneliti ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan ilmu pengetahuan, kekuatan, kesabaran, dan kesehatan jasmani dan rohani kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penulisan Skripsi 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 peneliti dapat menyelesaikan penulisan 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. Ibu I Putu Hardani Hesti Duari, S.ST, M.MPar. selaku pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Agus Wibowo Setyo Budi Santoso, S. Sos. MM. selaku pembimbing II yang telah bijaksana memberikan bimbingan, pengarahan, kemudahan, serta petunjuk- petunjuk pada penulisan skripsi ini.

3. Bapak Hari Rachmadi SE. MM. selaku penguji utama dan Ketua Jurusan Usaha Perjalanan Wisata yang telah dengan arif dan bijaksana memberikan masukan-masukan yang membangun pada penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Muchammad Apriyanto Selaku Direktur CV. Syahara Aneka Utama yang telah memberikan dukungan semangat dan semua data yang diperlukan peneliti dalam penulisan skripsi ini.

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

Yogyakarta,  
Peneliti

Saudur Markus Siregar  
NIM. 415100359

## DAFTAR ISI

COVER .....	1
HALAMAN PENGESAHAN.....	2
BERITA ACARA UJIAN.....	3
PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI.....	4
MOTTO .....	5
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	6
KATA PENGANTAR .....	7
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL.....	12
DAFTAR GAMBAR .....	13
ABSTRAK .....	15
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Batasan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS .....	6
A. Landasan Teori .....	6
1. Pariwisata .....	6
2. Biro Perjalanan Wisata.....	6
3. Kualitas Pelayanan .....	7
4. Kepuasan Wisatawan.....	9
5. Tour Leader .....	10
B. Kerangka Pemikiran .....	11
C. Penelitian terlebih dahulu .....	11
D. Hipotesis .....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	15
A. Jenis Penelitian .....	15

B.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
C.	Populasi dan Sample.....	16
	1. Populasi .....	16
	2. Sampel.....	17
D.	Variabel Operasional dan Indikator.....	18
	1. Variabel Independen.....	18
	2. Variabel Dependen .....	19
	3. Definisi Operasional.....	19
	4. Identifikasi Indikator yang Diteliti .....	20
E.	Skala Pengukuran Variable .....	21
F.	Metode Pengumpulan Data .....	22
	1. Observasi .....	22
	2. Angket (Kuisisioner).....	23
	3. Studi Pustaka .....	23
	4. Dokumentasi.....	24
G.	Metode Analisis Data .....	24
	1. Analisis Linear Berganda .....	24
	2. Uji Determinasi .....	26
	3. Uji F / Uji Simultan .....	26
	4. Uji Parsial / Uji T .....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>28</b>
A.	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	28
	1. Profil Perusahaan.....	28
	2. Produk Perusahaan .....	30
B.	Hasil Analisis Penelitian.....	37
	1. Deskripsi Karakteristik Responden .....	37
	2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
	a. Uji Validitas .....	38
	b. Uji Reliabilitas.....	39
	3. Uji Hipotesis .....	40
	a. Hasil Analisis Regresi Linear.....	40

b. Uji Regresi Simultan .....	43
c. Uji Regresi Parsial.....	44
1) Pengaruh Reliability ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y).....	45
2) Pengaruh Responsiveness ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y).....	46
3) Pengaruh Assurance ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y).....	46
4) Pengaruh Emphaty ( $X_4$ ) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y).....	46
5) Pengaruh Tangible ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	47
d. Koefisien Determinasi .....	47
C. Pembahasan .....	48
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Tour Leader terhadap Kepuasan Wisatawan di Syahara Aneka Utama. ....	48
2. Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Syahara Aneka Utama .....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran .....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	53
LAMPIRAN.....	54

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3. 1. Dimensi dan Indikator Pelayanan .....	20
Tabel 3. 2. Skala Pengukuran Variabel Penelitian .....	22
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden Penelitian .....	37
Tabel 4. 2. Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4. 3. Hasil Uji Reliabilitas .....	40
Tabel 4. 4. Hasil Regresi Linear Berganda .....	40
Tabel 4. 5. Hasil Uji Regresi Simultan .....	44
Tabel 4. 6. Hasil Uji Regresi Parsial .....	45
Tabel 4. 7. Hasil Koefisien Determinasi Regresi.....	47

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3. 1. Lokasi CV. Syahara Aneka Utama .....	16
---	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Permohon Penelitian .....	55
Lampiran 2 Surat Jawaban Penelitian .....	56
Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian .....	57
Lampiran 4 Hasil Pengujian SPSS .....	58
Lampiran 5 Lokasi Gambar .....	59

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TOUR LEADER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI PERUSAHAAN CV SYAHARA ANEKA UTAMA**

**Saudur Markus Siregar**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan Tour Leader di CV. Syahara Aneka Utama; 2) faktor-faktor dimensi kualitas pelayanan Tour Leader yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible yang berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 30 pengguna produk wisata dari di CV. Syahara Aneka Utama. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup. Teknik pengolahan data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tour leader yang meliputi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan di CV Syahara Aneka Utama ( $F_{hitung} = 60,408$ ;  $Sig. = 0,000$ ). Faktor kualitas pelayanan tour leader yang berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan wisatawan adalah reliability ( $Sig = 0,001$ ), responsiveness ( $Sig = 0,015$ ), assurance ( $Sig = 0,045$ ), dan empathy ( $Sig = 0,004$ ), sedangkan variabel tangible tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Sig = 0,388$ ).

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan pola hidup masyarakat Indonesia terutama dalam beberapa tahun terakhir ini sangatlah pesat. Hal itu sejalan dengan perkembangan perekonomian masyarakat yang semakin lama semakin meningkat di setiap kalangnya.

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 Kepariwisata 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. Syahara Aneka Utama merupakan salah satu Biro Perjalanan Wisata yang ada di Indonesia khususnya di Yogyakarta, dalam badan usahanya dibawah CV. Syahara Aneka Utama, perusahaan ini memberikan jelas 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 wisatawan.

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 wisatawan 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 CV. Syahara Aneka Utama.

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 TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI PERUSAHAAN CV. SYAHARA ANEKA UTAMA"**.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Apakah kualitas pelayanan Tour Leader yang diberikan oleh Syahara Aneka Utama Tour berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada wisatawan?
2. Dari faktor-faktor dimensi kualitas pelayanan Tour Leader yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan?

### **C. Batasan Masalah**

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

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

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor dimensi kualitas pelayanan Tour Leader yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

## **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.