ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP PENJUALAN PAKET WISATA

PT.Garuda Bintang Wisata Jaya Kediri

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh

Derajat Sarjana Ilmu Terapan Pariwisata

Oleh

NILA TRISTIYANTI

NO. MHS : 414100306

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2018

ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP PENJUALAN PAKET WISATA

PT.Garuda Bintang Wisata Jaya Kediri

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh

Derajat Sarjana Ilmu Terapan Pariwisata

Oleh

NILA TRISTIYANTI

NO. MHS : 414100306

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2018

ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP PENJUALAN PAKET WISATA

PT.Garuda Bintang Wisata Jaya Kediri

Disusun Oleh :

NILA TRISTIYANTI
414100306

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I | **Pembimbing II**

Drs. Santosa, MM.
NIDN.0519045901

Dra. Nuharani E.K, M.Pd
NIDN.0530046603

Mengetahui
Ketua Jurusan

Yudi Setiaji, SH., MM.
NIDN.0508066401

BERITA ACARA UJIAN

ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP PENJUALAN PAKET WISATA

PT.Garuda Bintang Wisata Jaya Kediri

SKRIPSI

Oleh
NILA TRISTIYANTI
No. Mhs : 414100306
Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan Lulus
Pada Tanggal : ……..…2018

TIM PENGUJI

Penguji Utama	**:**	**Drs. Santosa, MM**	**:……**
Penguji II	**:**	**Dra. Nuharani E.K, M.Pd**	**:……**
Penguji III	**:**	**Ali Hasan, SE. MM**	**:……**

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, MM.
NIDN. 0526125901

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : NILA TRISTIYANTI

NIM : 414100306

Judul Skripsi :" ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP PENJUALAN PAKET WISATA "

(Studi Kasus Pada PT. Garuda Bintang Wisata Jaya Kediri)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitiaan, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Jika terdapat karya lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak-benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 03 Juli 2018

NILA TRISTIYANTI
NIM.414100306

MOTTO

"Guru spiritual saya adalah realitas dan guru realitas saya adalah spiritualitas"

-Gus Dur-

"Regane wong wadon iku yen biso dipercoyo lan dijagakne tresna lan gematine"

-Pepatah Jawa-

"Life is like riding a bicycle. To keep your balance, you must keep moving"

-Albert Einstein-

"Let people know your result not your plan"

-Penulis-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dari sebuah usaha dan niat yang tulus untuk mewujudkan sebuah cita-cita, yang pada akhirnya terwujud dengan segala keteguhan hati dalam menjalani, diiringi dengan do'a dan semangat yang tidak berhenti meskipun banyak sekali rintangan yang menghampiri, sehingga pada akhirnya tujuan akhir ini dapat saya lampaui dengan baik dan tepat waktu. Ucapan syukur alhamdulillah selalu saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberi ketenangan serta keyakinan dan selalu memberikan pertolongan terbaik-Nya, serta nabi Muhammad SAW yang menjadi sosok panutan dalam menjalani hidup yang lebih baik. Sebuah karya sederhana ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua Orang Tua tercinta yang selalu mendo'akan serta memberi inspirasi, cinta dan kasih sayang serta dukungan penuh dalam setiap tahap pilihan hidup yang penulis jalani selama ini.
2. Nenek tercinta yang selalu memberikan motivasi untuk tetap yakin dengan hasil terbaik yang bisa penulis capai dan selalu memberikan do'a disetiap langkah yang penulis ambil untuk karir dan cita-cita.
3. Saudaraku Titania Felita yang selalu penulis repotkan untuk membantu dan rela menyisihkan waktunya menemani dalam pengumpulan data penelitian skripsi ini.
4. Sosok orang terkasih dan tersayang yang selalu memberikan *positive energy*, motivasi, dan dukungan penuh dalam setiap langkah penyelesaian skripsi ini.

5. Sahabat – sahabat penulis (Nisa, Budi, Chatrin, Winda, Linda) dan teman-temanku tercinta MBP 2014 yang selalu mendoakan dan mendukung agar skripsi ini bisa dapat penulis selesaikan tepat pada waktunya.
6. Kepada pimpinan, direksi, staf dan seluruh karyawan serta, para pelanggan dari Garuda Wisata yang sangat kooperatif dan membantu dalam melengkapi data penyusunan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puja dan puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT berkat rahmat serta karunia-Nya skripsi yang berjudul " Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Penjualan Paket Wisata di PT. Garuda Bintang Wisata Jaya Kediri" dapat terselesaikan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terselesaikan tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang ikut berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mewujudkan skripsi ini. Ucapan terimakasih yang tulus dan ikhlas penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Drs. Santosa, MM. Selaku Pembimbing I yang telah sabar dan arif dalam memberikan bimbingan dan pengarahan dalam skripsi ini.
2. Ibu Dra. Nuharani E.K, M.Pd. Selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan yang baik dan sabar mengenai petunjuk penulisan.
3. Bapak Ali Hasan, SE. MM Selaku Penguji Utama yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan dan memberi masukan.
4. Bapak Drs. Prihatno, MM. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam melakukan penelitian.
5. Bapak Yudi Setiaji, SH., MM. Selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan yang telah membantu memberikan dosen pembimbing serta surat persetujuan lainnya.

6. Bapak Amprihi Asmono selaku Komisaris PT. Garuda Bintang Wisata Jaya yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di perusahaan.
7. Para konsumen serta pelanggan dari PT. Garuda Bintang Wisata Jaya yang telah memberikan aspirasinya dalam pengisian kuesioner penelitian ini.
8. Seluruh pihak yang telah membantu dari penelitian hingga penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu

Semoga bantuan dari bapak/ ibu dan para konsumen dicatat sebagai amal ibadah oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna untuk itu penulis berharap kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan berikutnya. Akhir kata semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 03 Juli 2018

penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL..... i

HALAMAN PENGESAHAN..... ii

HALAMAN BERITA ACARA UJIAN..... iii

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN..... iv

MOTTO..... v

PERSEMBAHAN..... vi

KATA PENGANTAR..... viii

DAFTAR ISI..... x

DAFTAR TABEL..... xii

DAFTAR LAMPIRAN.....xiv

ABSTRAK..... xv

ABSTARCT.....xvi

BAB I PENDAHULUAN

A.Latar Belakang Masalah..... 1

B.Rumusan Masalah..... 3

C.Batasan Masalah..... 3

D.Tujuan Penelitian..... 4

E.Manfaat Penelitian..... 4

BAB II LANDASAN TEORI

A.Landasan Teori..... 6

1.Pemasaran dan Pemasaran Jasa..... 6

2.Bauran Pemasaran Jasa..... 8

3.Biro Perjalanan Wisata..... 14

4.Kepariwisataan..... 20

B.Kerangka Pemikiran..... 22

C.Peneliti Terdahulu..... 24

D.Hipotesis..... 26

BAB III METODE PENELITIAN

A.Metode Penelitian..... 27

B.Metode Pengumpulan Data..... 34

C.Metode Analisis Data..... 36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... 44

B.Hasil Penelitian..... 54

C.Analisis Data dan Pembahasan..... 83

BAB V Kesimpulan dan Saran

A.Kesimpulan..... 92

B.Saran..... 93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Jumlah Rombongan Wisata..... 53

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasar Usia..... 54

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin..... 55

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasar Pekerjaan..... 56

Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 57

Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 58

Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 58

Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 59

Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 59

Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 60

Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 61

Tabel 4.12 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 61

Tabel 4.13 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 62

Tabel 4.14 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 63

Tabel 4.15 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 64

Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 64

Tabel 4.17 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 65

Tabel 4.18 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 66

Tabel 4.19 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 67

Tabel 4.20 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 67

Tabel 4.21 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 68

Tabel 4.22 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 69

Tabel 4.23 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 69

Tabel 4.24 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 70

Tabel 4.25 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 71

Tabel 4.26 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 72

Tabel 4.27 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 73

Tabel 4.28 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 74

Tabel 4.29 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 74

Tabel 4.30 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 75

Tabel 4.31 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 76

Tabel 4.32 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 76

Tabel 4.33Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 77

Tabel 4.34 Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... 78

Tabel 4.35 Uji Validitas X..... 80

Tabel 4.36 Uji Validitas Y..... 81

Tabel 4.37 Uji Realibilitas..... 82

Tabel 4.38 Hasil Uji Statistik Linier Berganda..... 83

Tabel 4.40 Hasil Pengujian Statistik Uji R..... 86

Tabel 4.41 Hasil Pengujian Statistik Uji f..... 87

Tabel 4.42 Hasil Pengujian Statistik Uji t..... 88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 surat pengantar penelitian dari STP AMPTA Yogyakarta

Lampiran 2 surat pernyataan selesai penelitian dari Garuda Wisata Tour

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 Data Responden

Lampiran 5 Output SPSS versi 16.00

Lampiran 6 Data tabel statistik

Lampiran 7 Lembar bimbingan

Lampiran 8 Surat Penguji

Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian

ABSTRAK

Salah satu kegiatan utama di perusahaan usaha jasa perjalanan wisata adalah menjual produk paket wisata, yang mana didalam memasarkan produk tersebut kepada konsumen dibutuhkan strategi marketing yang baik. Konsep bauran pemasaran atau *marketing mix* ini menjadi salah satu kegiatan penting untuk menunjang perkembangan sebuah bisnis usaha jasa. Konsep 5P yaitu produk, harga, promosi, lingkungan fisik, dan proses. Konsep bauran pemasaran ini diteliti pengaruhnya terhadap penjualan paket wisata di PT. Garuda Bintang Wisata Jaya Kediri. Penelitian juga dilakukan untuk mengetahui konsep manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap penjualan paket wisata.

Dengan jumlah responden sebanyak 100 orang dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Analisis regeresi linier berganda yang digunakan uji R^2, uji F, dan uji T. Data dikumpulkan dengan kuesioner, observasi, dan dokumentasi dari konsumen Garuda Wisata Tour serta data milik perusahaan.

Dan hasil penelitian ini adalah dari uji R^2 adalah 60,1% penjualan paket wisata dijelaskan oleh bauran pemasaran dan sisanya dijelaskan oleh faktor lain. Kemudian dari uji F, nilai f hitung = 30,814 dengan probabilitas 0,000 < 0,05. Dari uji t, variabel proses memiliki nilai t hitung yaitu t = 4,609 dengan sig. 0,000 < 0,05, dan dapat disimpulkan bahwa dari uji F konsep 5P bauran pemasaran secara bersama-sama berpengaruh terhadap penjualan paket wisata di PT.Garuda Bintang Wisata Jaya Kediri sehingga Ho1 ditolak dan dari uji t, variabel proses ternyata memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap penjualan paket wisata di PT.Garuda Bintang Wisata Jaya Kediri sehingga Ho2 diterima

Kata kunci: Bauran Pemasaran, penjualan paket wisata

ABSTRACT

One of the main activities in a travel business is to sell tour package product, which is marketing the product to the costumer need a good strategy of marketing. The concept of marketing mix become one of the good supporting activities for the travel agent. 5P concept are product, price, promotion, physical evidence, and process. Marketing mix concept will be examined that's influence about the sale of tour package in PT. Garuda Bintang Wisata Jaya Kediri. The research also want to know which concept is the most dominant influence about the sale of tour package.

The total respondents are 100 respondents with quantitative analysis of data, multiple linear regression analysis used R^2, uji F,and uji t. Data collected by questionnaire, observation, documentation from Garuda Wisata Tour consumen and data owned by the company.

And the result of the research are from uji R^2 is 60,1% sale of tour packages explained by the marketing mix and more than that are explained by another factor. And then from uji F, value of f hitung = 30,814 with probabilitas 0,000 < 0,05. From uji t, variable process has a value of t hitung = 4,609 with sig. 0,000 < 0,05, and it can be concluded from uji F that 5P of marketing mix significantly influence the sale of tour package in PT. Garuda Bintang Wisata Jaya Kediri so Ho1 is rejected and from uji t, variable process has more significantly influence the sale of tour package product in PT. Garuda Bintang Wisata Jaya Kediri so Ho2 was accepted

Keywords: Marketing Mix, sale of tour package.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor pariwisata memang saat ini sedang berkembang pesat di negara Indonesia, dengan berbagai macam daya tarik dan destinasi wisata yang tersebar luas di seluruh wilayah Indonesia, dan dengan didukung oleh sarana akomodasi, transportasi yang sudah lengkap menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara tujuan pariwisata dunia.

Terlepas dari hal tersebut, industri pariwisata di Indonesia sebenarnya sangat bergantung pada aktifitas dari Usaha Jasa Pariwisata. Salah satu contoh yaitu usaha jasa perjalanan wisata, usaha jasa ini mempunyai peran utama dalam mendatangkan calon wisatawan dan mampu berinteraksi langsung dengan calon wisatawan serta mampu memberikan informasi kepada calon wisatawan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dari perjalanannya. Informasi yang diberikan kepada calon wisatawan misalnya informasi tentang transportasi, hotel, rumah makan, daya tarik wisata, dan dokumen perjalanan lainnya.

Salah satu Usaha Jasa Perjalanan Wisata yang memiliki produk lengkap dan terus tumbuh dalam waktu yang *relative* singkat yaitu Biro Perjalanan Wisata PT. Garuda Bintang Wisata Jaya yang terletak di Kabupaten Kediri Provinsi Jawa Timur. Biro Perjalanan Wisata ini berdiri sejak bulan Oktober tahun 2015 tetapi, sudah dapat menembus segmentasi pasar wisata yang ada di Kediri dan kota terdekat lainnya. Produk utama yang dijual adalah paket wisata dengan segmentasi pasar yaitu wisatawan dari rombongan mulai dari Instansi

Pemerintahan dan Swasta, Instansi Pendidikan, Rombongan Kelembagaan dan serta rombongan pribadi atau individu. Paket yang dimiliki oleh biro perjalanan wisata ini pada umumnya sama dengan paket yang dimiliki oleh biro perjalanan wisata lain yang ada di Kabupaten Kediri. Paket tersebut seperti *Study Banding* dan *Excoursion*, Kunjungan Industri, Paket Wisata *Gathering* dan *Outbond*, Diklat, Paket Wisata Alam dan Budaya, Ziarah atau Religi, dan sebagainya.

Namun paket wisata di Garuda Wisata travel ini dihadirkan dengan susuan *itinerary* yang *thematic* dan menarik serta sistematis sesuai dengan kebutuhan dan keinginan serta *background* dari konsumen. Garuda Wisata travel juga mengedepankan kenyamanan konsumen yaitu dengan proses reservasi yang mudah dan cepat serta dapat dijangkau selama 24 jam melalui sosial media (*aplikasi whatsapp*), memiliki *marketing* yang tersebar di beberapa kawasan Kabupaten Kediri dan kota besar lainnya seperti Jakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, Solo, Madiun, Jember, Gresik dan Batam sehingga memiliki akses yang lebih luas untuk menjangkau segmentasi pasar.

Selain itu, *meeting point*, *end point* dan, waktu keberangkatan dapat disesuaikan dengan keinginan konsumen, beserta akomodasi yang sesuai dengan permintaan dari konsumen. Dengan demikian harga dari sebuah paket wisata dapat disesuaikan dengan kebutuhan wisatawan atau calon konsumen.

Dari produk yang dihadirkan tersebut dapat merubah konsumen Garuda Wisata travel menjadi seorang pelanggan yang kemudian selalu mempercayakan setiap *event* yang akan dilakukan dengan mempercayakannya kepada Garuda Wisata travel secara berkelanjutan.

Kemudian, dengan didapatkan dari pemikiran yang dikemukakan tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisis tentang ”Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Penjualan Paket Wisata pada PT.Garuda Bintang Wisata Jaya Kediri ”.

B. Rumusan Masalah

Dalam hal yang berhubungan dengan uraian tersebut, peneliti akan melakukan penelitian terhadap beberapa permasalahan yaitu :

1. Apakah variabel bauran pemasaran (*product, price, promotion, physical evidence, process*) tidak berpengaruh terhadap penjualan paket wisata?
2. Diduga variabel Produk *(product)* berpengaruh paling dominan terhadap penjualan paket wisata.

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari permasalahan yang dibahas semakin meluas, maka ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas pada bauran pemasaran adalah bauran pemasaran jasa (*marketing mix*) dengan konsep 5P (*product, price, promotion, physical evidence, process*) untuk peningkatan penjualan pada paket wisata PT.Garuda Bintang Wisata Jaya.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk beberapa hal yaitu :

1. Mengetahui apakah variabel bauran pemasaran tidak berpengaruh terhadap penjualan paket wisata di PT.Garuda Bintang Wisata Jaya.
2. Mengetahui apakah variabel produk (*product*) lebih dominan mempengaruhi penjualan paket wisata di PT.Garuda Bintang Wisata Jaya.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak yaitu manfaat bagi lembaga, instansi, maupun bagi penulis. Masing – masing tersebut akan diuraikan sebagai berikut :

1. Bagi STP AMPTA Yogyakarta

   Sebagai informasi yang berguna untuk masa yang akan datang berupa penambahan ilmu untuk generasi berikutnya tentang pengaruh analisis bauran pemasaran dengan konsep 5P.

2. Bagi Perusahaan

   Sebagai salah satu bahan masukan bagi Garuda Wisata yang berguna untuk menambah pelayanan perusahaan dimasa yang akan datang, dan berguna untuk mengetahui *feed back* dari konsumen Garuda Wisata terhadap pelayanan yang diberikan selama ini.

3. Bagi Penulis

   Sebagai sarana dalam menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang usaha jasa perjalanan wisata yang akan dijadikan sebagai acuan kerja di masa yang akan datang, dan digunakan untuk mempraktekkan secara langsung teori yang sudah diberikan di bangku perkuliahan apakah sesuai atau tidak dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.