

# **PENGARUH TERRA TERHADAP KEPUASAN PESERTA OPEN TRIP DI PEPONI TRAVEL**



Disusun Oleh:

Saarah Salshabilah - 1409520044

Skripsi ini Diajukan untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Terapan  
Usaha Perjalanan Wisata

**PROGRAM STUDI  
SARJANA TERAPAN  
USAHA PERJALANAN  
WISATA FAKULTAS ILMU  
SOSIAL UNIVERSITAS  
NEGERI JAKARTA 2024**

## ABSTRAK

**SAARAH SALSHABILAH. Pengaruh Terra Terhadap Kepuasan Peserta Open Trip Di Peponi Travel. Skripsi. Jakarta: Progam Studi Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta, 2024.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi pelayanan terhadap kepuasan peserta Tour di Peponi Travel. Dimensi pelayanan yang diukur mencakup aspek-aspek seperti kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 56 peserta di Peponi Travel. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa dimensi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta tour di Peponi Travel, yaitu dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik.. Namun, terdapat beberapa dimensi pelayanan yang tidak berpengaruh, seperti ketanggapan, bukti fisik dan empati. Hasil analisis uji hipotesis mengindikasikan bahwa dimensi kehandalan dan jaminan memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen.

Impelementasi dari penelitian ini adalah perlunya Peponi Travel untuk lebih memperhatikan dimensi pelayanan yang masih kurang, terutama ketanggapan, bukti fisik dan empati, agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen secara keseluruhan. Selain itu, Peponi Travel juga perlu memperkuat dimensi kehandalan dan jaminan yang terbukti menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Dimensi Pelayanan, Travel Agent

## ***ABSTRACT***

**SAARAH SALSHABILAH. The Influence of Terra on the Satisfaction of Open Trip Participants at Peponi Travel. Thesis. Jakarta: Tourist Travel Business Study Program, Faculty of Social Sciences, Jakarta State University, 2024.**

*This research aims to analyze the influence of service dimensions on tour participant satisfaction at Peponi Travel. The service dimensions measured include aspects such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. The research method used was a survey by distributing questionnaires to 56 participants at Peponi Travel. The data obtained was then analyzed using multiple linear regression analysis to determine the influence of each service dimension on consumer satisfaction.*

*The results of the research show that several service dimensions influence the satisfaction of tour participants at Peponi Travel, namely the dimensions of reliability, responsiveness, guarantee, empathy and physical evidence. However, there are several service dimensions that have no effect, such as responsiveness, physical evidence and empathy. The results of the hypothesis test analysis indicate that the dimensions of reliability and guarantee have the greatest influence on consumer satisfaction.*

*The implementation of this research is the need for Peponi Travel to pay more attention to service dimensions that are still lacking, especially responsiveness, physical evidence and empathy, in order to increase overall consumer satisfaction. Apart from that, Peponi Travel also needs to strengthen the dimensions of reliability and guarantee which have proven to be important factors in determining consumer satisfaction.*

*Keywords: Consumer Satisfaction, Service Dimensions, Travel Agent*

## LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI  
Penanggung Jawab, Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Jakarta



Fitriani Wati, M.A., Ph.D.  
NIP. 198407182008011016

No.	Nama	TTD	Tanggal
1.	<b>Ketua Sidang</b> <u>Lala Siti Sahara, S.Pd., M.Si.</u> 197812152023212009		11/07/2024 ..... 11/07/2024
2.	<b>Sekretaris Sidang</b> <u>Jenal Abidin, S.Pd., M.MPar</u> 198110012024211001		..... 11/07/2024
3.	<b>Penguji Ahli I</b> <u>Yosi Erfinda, S.ST., M.Par</u> 199106292022032009		..... 11/07/2024
4.	<b>Pembimbing I</b> <u>Revi Agustin Aisyianita, M.Sc</u> 199008092018032002		..... 11/07/2024
5.	<b>Pembimbing II</b> <u>Rahmat Darmawan, S.Pd., M.M.Par</u> 197912082015041001		..... 11/07/2024

**CATATAN:**

Diajukan setelah ujian skripsi dan disetujui oleh para penguji

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

### SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Saarah Salshabilah

NIM : 1409520044

Progam Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Terra Terhadap Kepuasan Peserta Open Trip di Peponi Travel”** dengan adanya lembar orisinalitas ini, saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya yang saya dibuat oleh diri saya sendiri dan seluruh sumber yang menjadi referensi dalam penelitian ini telah saya cantumkan dan nyatakan dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 16 Juli 2024



## LEMBAR PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Saarah Salshabilah  
NIM : 1400520044  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial / Usaha Perjalanan Wisata  
Alamat email : saarah.salshabilah01@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Terra Terhadap Kepuasan Peserta Open Trip Di Peponi Travel

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 Juli 2024

Penulis

(Saarah Salshabilah)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

Waktu tidak akan menunggu. Manfaatkan setiap detik yang ada untuk terus maju dan berkembang. Hari ini lebih baik dari kemarin, dan besok pasti akan lebih baik lagi

*Skripsi ini peneliti persembahkan untuk,*

Kedua orang tua peneliti yaitu Heri Agustono dan Lia Kamilah. Serta kakak dan orang terdekat peneliti.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) di Universitas Negeri Jakarta

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Firdaus Wajdi, M.A., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta
2. Bapak Rahmat Darmawan, S.Pd., M.M Par selaku Koordinator Program Studi Usaha Perjalanan Wista Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta,
3. Revi Agustin Aisyianita, MSc. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Segenap dosen pengajar di Fakultas Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
5. Kedua orang tua, saudara, dan keluarga besar penulis yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Sarjana Terapan Usaha Jasa Pariwisata Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan bantuan, semangat, dan motivasi kepada penulis.
7. Team of Peponi Travel yang telah membantu dan mendukung saya untuk mengerjakan skripsi tepat waktu.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.



Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 5 Juni 2024

Penulis

Saarah Salshabilah

NIM. 1409520044



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PUBLIKASI .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Teori Pelayanan .....</b>	<b>6</b>
2.1.1 Pengertian Pelayanan .....	6
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	6
<b>2.2 Teori Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>7</b>
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	8
<b>2.3 Teori Kepuasan Pelanggan.....</b>	<b>10</b>
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	10
2.3.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	11
2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	12
<b>2.4 Teori Biro Perjalanan Wisata .....</b>	<b>13</b>
2.4.1 Definisi Pelayanan Outbound Tour.....	14
2.4.2 Manfaat Outbound Tour.....	14
<b>2.5 Kerangka Berfikir .....</b>	<b>14</b>
<b>2.6 Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>15</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
<b>3.1. Pendekatan Penelitian.....</b>	<b>16</b>

3.2. Objek Penelitian .....	16
3.3. Populasi dan Sampling.....	17
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	18
3.5. Definisi Operasional Variabel .....	19
3.6. Uji Kualitas Data .....	23
3.7. Teknik Analisis Data .....	24
3.7.1 Uji Regresi Linear Sederhana .....	25
3.7.2 Uji Hipotesis.....	25
3.8. Jadwal Penelitian.....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
<b>4.1 Profil Peponi Travel .....</b>	<b>27</b>
4.1.1 Sejarah Singkat Peponi Travel .....	27
4.1.2 Logo Perusahaan .....	28
4.1.3 Visi Dan Misi Peponi Travel.....	28
4.1.4 Bentuk dan Jenis Usaha Peponi Travel .....	29
<b>4.2 Bentuk Dimensi Pelayanan yang Diberikan Peponi Travel Kepada Peserta Tour.....</b>	<b>29</b>
<b>4.3 Kepuasan Peserta Outbound Tour Terhadap Dimensi Pelayanan yang diberikan oleh Peponi Travel .....</b>	<b>30</b>
<b>4.4 Hasil Analisis.....</b>	<b>32</b>
4.4.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	32
4.4.2 Hasil Uji Kualitas Data .....	36
4.4.3 Hasil Regresi Linear Sederhana .....	39
4.4.4 Hasil Uji Hipotesis .....	40
<b>4.5 Pengaruh TERRA Pelayanan Peponi Travel Terhadap Kepuasan Peserta Tour.....</b>	<b>42</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>45</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>45</b>
<b>5.2 Rekomendasi.....</b>	<b>47</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>48</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>49</b>
<b>RIWAT HIDUP .....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1 Jumlah Peserta Trip Di Bulan Mei 2024</b> .....	17
<b>Tabel 2. Pengukuran Variabel</b> .....	22
<b>Tabel 3. Skala Likert</b> .....	24
<b>Tabel 4 Hasil Kuisioner Kepuasan Pelanggan (Y)</b> .....	30
<b>Tabel 5. Uji Validitas</b> .....	37
<b>Tabel 6 Hasil Uji TERRA (X)</b> .....	39
<b>Tabel 7 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Peserta (Y)</b> .....	39
<b>Tabel 8 Uji Regresi Linear Sederhana</b> .....	40
<b>Tabel 9 Uji Statistik t</b> .....	41
<b>Tabel 10 Uji Statistik f</b> .....	42



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1 Kerangka Berfikir .....</b>	<b>15</b>
<b>Gambar 2 Logo Peponi.....</b>	<b>28</b>
<b>Gambar 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....</b>	<b>33</b>
<b>Gambar 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....</b>	<b>34</b>
<b>Gambar 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....</b>	<b>35</b>
<b>Gambar 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Perjalanan .....</b>	<b>35</b>



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Konsultasi .....	49
Lampiran 2 Hasil Kueisoner .....	50
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian .....	54
Lampiran 4 Uji Validitas X.....	55
Lampiran 5 Uji Validitas Y.....	56
Lampiran 6 Uji Reliabilitas X.....	57
Lampiran 7 Uji Reliabilitas Y .....	58
Lampiran 8 Uji t.....	59
Lampiran 9 Uji f.....	60

