

**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap
Kepuasan Konsumen: Studi Kasus *Gaido Travel
& Tours***



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Disusun Oleh:

Jenny Fortuna

1409520027

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap
Kepuasan Konsumen: Studi Kasus *Gaido Travel
& Tours***



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Disusun Oleh:

Jenny Fortuna

1409520027

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

Abstrak

Bagi penyedia jasa kualitas layanan adalah hal yang terpenting yang harus diutamakan. Dengan memperhatikan kualitas layanan dengan sangat baik, kepuasan konsumen pun juga dapat meningkat. Gaido Travel & Tours merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata. Dalam penelitian ini dilakukan pencarian dampak dari kualitas layanan dengan kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen: Studi Kasus Gaido Travel & Tours”.

Untuk merampung penelitian ini, dibutuhkan indikator penelitian yaitu, kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, keyakinan, bukti fisik, dan empati). Peneliti mengambil Gaido travel & Tours sebagai subjek karena sesuai dengan tema penelitian untuk menilai kualitas layanan dari perusahaan penyewa jasa yang bergerak di bidang pariwisata. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif survei, penentuan dilakukan dengan cara sampel probabilitas, yang mengambil sebanyak 104 responden yang merupakan konsumen dari Gaido Travel & Tours yang melakukan perjalanan dengan perusahaan ini selama waktu kurun dari 12 bulan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner online berupa google form yang kemudian diolah menggunakan IBM SPSS versi 29. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji realibilitas, uji regresi linear sederhana dan uji hipotesis. Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen Kualitas Layanan terhadap variabel dependen Kepuasan Konsumen.

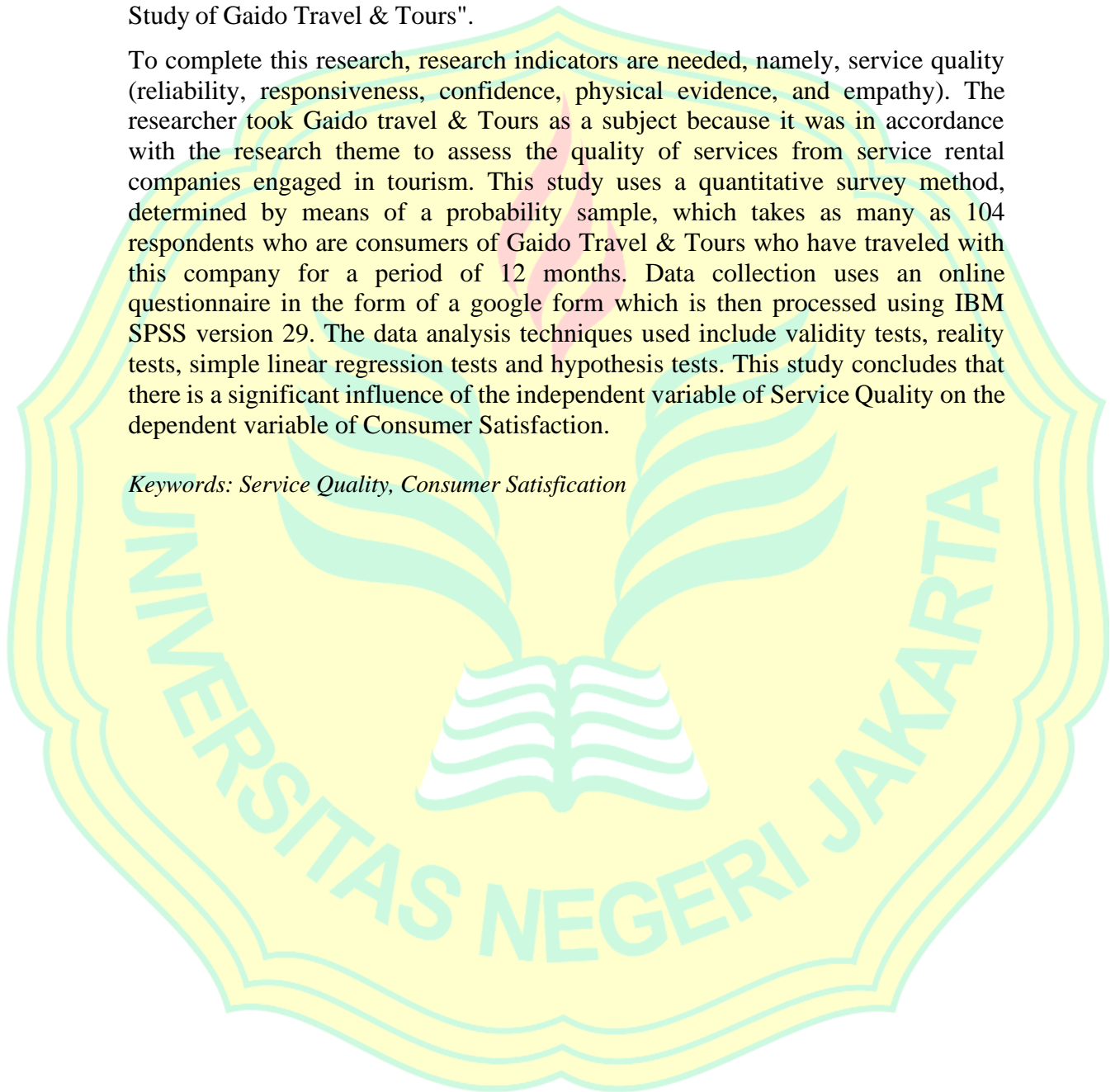
Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen

Abstract

For service providers, service quality is the most important thing that must be prioritized. By paying very good attention to the quality of service, consumer satisfaction can also increase. Gaido Travel & Tours is one of the companies engaged in tourism. In this study, the impact of service quality and consumer satisfaction was sought. This research was conducted quantitatively with the title "Analysis of the Influence of Service Quality on Consumer Satisfaction: A Case Study of Gaido Travel & Tours".

To complete this research, research indicators are needed, namely, service quality (reliability, responsiveness, confidence, physical evidence, and empathy). The researcher took Gaido travel & Tours as a subject because it was in accordance with the research theme to assess the quality of services from service rental companies engaged in tourism. This study uses a quantitative survey method, determined by means of a probability sample, which takes as many as 104 respondents who are consumers of Gaido Travel & Tours who have traveled with this company for a period of 12 months. Data collection uses an online questionnaire in the form of a google form which is then processed using IBM SPSS version 29. The data analysis techniques used include validity tests, reality tests, simple linear regression tests and hypothesis tests. This study concludes that there is a significant influence of the independent variable of Service Quality on the dependent variable of Consumer Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction



Lembar Pengesahan

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab/ Dekan Fakultas Ilmu Sosial



No.	Nama	TTD	Tanggal
1.	Ketua Sidang <u>Lala Siti Sahara, S.Pd., M.Si.</u> NIP. 197812152023212009		19/ Juli 2024
2.	Sekretaris Sidang <u>Rezka Fedrina, S.ST., M.M</u> NIP. 197602082008122001		19/ Juli 2024
3.	Penguji Ahli I <u>Jenal Abidin, S.Pd., M.M.Par</u> NIP. 198110012024211001		19/ Juli 2024
4.	Pembimbing I <u>Yosi Erfinda, S.ST., M.Par</u> NIP. 199106292022032009		19/ Juli 2024
5.	Pembimbing II <u>Rahmat Darmawan, S.Pd., M.M.Par</u> NIP. 197912082015041001		19/ Juli 2024

Pernyataan Orisinalitas

Pernyataan Orisinalitas

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jenny Fortuna


NIM 1409520027

Program Studi : D4 – Usaha Perjalanan Wisata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen: Studi Kasus Gaido Travel &Tours**” adalah benar - benar karya asli saya, terkecuali kutipan – kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila ada kesalahan atau kekeliruan dalam skripsi ini maka sepebuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana semestinya.

Jakarta, 04 Juni 2024

Penulis

METRAI
TEMPEL
P13ALX275398850
Jenny Fortuna

Pernyataan Publikasi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: 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 : Jenny Fortuna
NIM : 1409520027
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial / Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Alamat email : jennyfortuna19@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 :

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen: Studi Kasus Gaido
Travel & Tours

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

Penulis

nama dan tanda tangan
JENNY FORTUNA

Motto Dan Persembahan

“Berusahalah semaksimal mungkin dalam mencapai sesuatu yang kita inginkan, jika hasil akhirnya tidak sesuai dengan yang kita harapkan, kegagalan itu adalah takdir baru yang dapat membuat kita bahagia di akhir.” – Jenny Fortuna

Skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orang tua saya yang telah berjuang untuk kehidupan dan pendidikan baik yang saya dapatkan selama ini, terima kasih untuk waktu, keringat, dan darah yang telah diperjuangkan untuk saya selama ini. Saya sangat bangga dan sangat bersyukur telah memiliki kedua orang tua yang saya sangat sayangi ini. Dipersembahkan juga untuk manusia penting lainnya bagi saya yang selama ini telah mendampingi saya melewati segala kesulitan dan merasakan kesenangan bersama



Kata Pengantar

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya-lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen: Studi Kasus Gaido Travel & Tours”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan dan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan D4 Program Studi Usaha Jasa Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta. Selain itu, skripsi ini juga dibuat sebagai salah satu wujud implementasi dari ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih jauh dari katasempurna. Oleh karena itu, penulis berharap dapat belajar lebih banyak lagi dalam mengimplementasikan ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan. Dalam proses pembuatan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, masukan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah – Nya yang memberikan kelancaran bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini
2. Bapak Firdaus Wajdi, M.A., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta
3. Bapak Rahmat Darmawan, S.Pd., M.M.Par sebagai Koordinator ProgramStudi Usaha Perjalanan Wisata
4. Ibu Yosi Erfinda, S.ST., M.Par. sebagai dosen pembimbing utama dan Bapak Rahmat Darmawan, S.Pd., M.M.Par sebagai

dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, dukungan dan motivasi untuk penulis dalam penyusunan skripsi ini

5. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta.
6. Orang tua tercinta, adik, dan anggota keluarga lainnya yang telah mendoakan, memberikan dukungan dan memotivasi dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teman dan sahabat seperjuangan yang selama ini memotivasi dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh narasumber/responden yang telah bersedia membantu kelancaran proses penyusunan skripsi.
9. Tiram, yang membantu, mendukung, dan menemani penulis dalam penyelesaian skripsi ini
10. Pihak lain yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Semoga Tuhan Yang Maha Esa mengaruniakan rahmat dan hidayah-Nya kepada mereka semua, Aamiin. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, 29 Februari 2024

DAFTAR ISI

Abstrak	ii
<i>Abstract</i>	iii
Lembar Pengesahan	iv
Pernyataan Orisinalitas	v
Pernyataan Publikasi	vi
Motto dan Persembahan	viii
Kata Pengantar	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Rumusan Masalah	21
1.3 Tujuan Penelitian	21
1.4 Manfaat Penelitian	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	23
2.1 Kajian Teori	23
2.1.1 Pariwisata	23
2.1.2 Industri Pariwisata.....	25
2.1.3 Biro Perjalanan.....	26
2.1.4 Service Quality dalam Pariwisata (Tourism Service Quality)	27
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	30
2.2 Kerangka Konseptual	33
2.3 Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Pendekatan penelitian.....	35
3.2 Objek penelitian	36
3.3 Metode pengumpulan data	36
3.3.1 Observasi.....	36
3.3.2 Kuesioner	37
3.4 Populasi dan Sampel	38

3.4.1	Populasi	38
3.4.2	Sampel	38
3.5	Definisi Operasional Variabel	39
3.5.1	Variabel Independen (X) Kualitas Pelayanan	39
3.5.2	Variabel Dependen (Y) Kepuasan Konsumen	40
3.6	Teknik Analisis Data	43
3.6.1	Uji Validitas	43
3.6.2	Uji Realibilitas	44
3.7	Uji Hipotesis	45
3.7.1.	Uji Normalitas	45
3.7.2.	Uji Regresi Linear Sederhana	46
3.7.3.	Uji T	46
3.7.4.	Jadwal Penelitian	47
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	48
4.1.1	Sejarah Singkat PT. Gaido Azza Darussalam	48
4.1.2	Visi & Misi	49
4.1.3	Struktur Organisasi	50
4.1.4	Kegiatan Operasional Gaido Travel & Tours	52
4.1.5	Produk Gaido Travel & Tours	52
4.2	Hasil dan Pembahasan	54
4.2.1	Uji Validitas	54
4.2.2	Uji Realibilitas	58
4.2.3	Uji Normalitas	60
4.2.4	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	61
4.2.5	Uji T	62
4.2.6	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		64
5.1	Kesimpulan	64
5.2	Rekomendasi	66
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN		72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Laporan Tahunan Keberangkatan Haji dan Umroh	20
Tabel 3. 1 Variabel Operasional.....	41
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	47
Tabel 4. 1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4. 2 Uji Validitas Kepuasan Konsumen	57
Tabel 4. 3 Hasil Uji Realibilitas	59
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4. 5 Uji Linear Sederhana.....	61
Tabel 4. 6 Hasil Uji T.....	62
Tabel 4. 7 Hasil Uji R ²	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	33
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Observasi Gaido Travel & Tours	72
Lampiran 2 Lembar Konsultasi.....	73
Lampiran 3 Kuesioner.....	75
Lampiran 4 Olah Data SPSS 29 (Uji Validitas X dan Y)	79
Lampiran 5 Olah Data SPSS 29 (Uji Realibilitas X dan Y)	86
Lampiran 6 Olah Data SPSS 29 (Uji Normalitas)	87
Lampiran 7 Olah Data SPSS 29 (Uji Regresi Linear Sederhana dan Uji T).....	88
Lampiran 8 Olah Data SPSS 29 (Uji Koefisien (R^2))	89
Lampiran 9 Riwayat Hidup.....	90

