

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PT DWIDAYA  
WORLD WIDE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

Disusun Oleh :  
NISSA ARRIZKIA  
1409520043

Skripsi

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana  
Terapan Pada Fakultas Ilmu Sosial Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Universitas Negeri Jakarta

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

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan fasilitas pada PT Dwidaya World Wide terhadap kepuasan konsumen. Teknik yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, teori yang digunakan yaitu teori SERVQUAL. Kualitas pelayanan fasilitas pada penelitian ini diukur menggunakan kualitas pelayanan (X) dengan berbagai dimensi seperti *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan kepuasan konsumen (Y). Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada konsumen PT Dwidaya World Wide. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang merupakan konsumen yang telah menggunakan jasa layanan PT Dwidaya World Wide. Analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif dengan nilai rata-rata program SPSS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis terbukti berpengaruh positif dan signifikan. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Pengaruh; Kualitas Pelayanan; kepuasan Konsumen

## ABSTRACT

*This research aims to determine the effect of service quality at PT Dwidaya World Wide on consumer satisfaction. The technique used in this research uses a quantitative approach, the theory used is the SERVQUAL theory. The quality of facility services in this research is measured using service quality (X) with various dimensions such as Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and consumer satisfaction (Y). The research method used is a survey with data collection techniques through questionnaires distributed to consumers of PT Dwidaya World Wide. The respondents in this research were 100 respondents who were consumers who had used PT Dwidaya World Wide's services. Data analysis was carried out using descriptive statistics with the average value of the SPSS program. The results of this research show that the hypothesis has proven to have a positive and significant effect. Service quality variables influence consumer satisfaction.*

*Keywords: Influence; Service quality; Consumer satisfaction*

## LEMBAR PENGESAHAN



No.	Nama	TTD	Tanggal
1.	Ketua Sidang  Rezka Fedrina, S.ST., M.M. NIP. 197602082008122001		19/ Juli 2024
2.	Sekretaris  Rahmat Darmawan, S.Pd., M.M.Par NIP. 197912082015041001		19/ Juli 2024
3.	Penguji Ahli  Jenal Abidin, S.Pd., M.M.Par NIP. 198110012024211001		19/ Juli 2024
4.	Pembimbing I  Lala Siti Sahara, S.Pd., M.Si. NIP. 197812152023212009		19/ Juli 2024
5.	Pembimbing II  Rinie Octaviany Hasan, M.Si., M.M.Par. NIP. 199010292022032003		19/ Juli 2024

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nissa Arrizkia  
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta 31 Juli 2001  
Program Studi : D4 Usaha Perjalanan Wisata  
NIM : 1409520043  
Alamat : Jl Lebak Sari No 22, Rt 01 Rw 08 Kby-Lama

Menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “ PENGARUH KUALITAS LAYANAN PT DWIDAYA WORLD WIDE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN”

Merupakan gagasan yang belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada program Diploma Usaha Perjalanan Wisata di Universitas Negeri Jakarta dan di Perguruan Tinggi lainnya. Semua data dan informasi jelas dan dapat diperiksa kebenarannya. Apabila penulis terbukti plagiat, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sebaik-baiknya untuk dipergunakan semestinya.

Jakarta, 15 Mei 2024



Nissa Arrizkia

# SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN 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 : Nissa Arrizkia  
NIM : 1409520043  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial / Usaha Perjalanan Wisata  
Alamat email : [nissaarizkias@gmail.com](mailto:nissaarizkias@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 KUALITAS LAYANAN PT DWIDAYA WORLD WIDE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yangbersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara 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 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, 23 Juli 2024

  
Nissa Arrizkia

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Esok dirimu kan terbang, memeluk mimpi yang akhirnya kesampaian

(Morfem)

" Kesuksesan bukanlah akhir dari perjalanan, melainkan awal dari pencapaian yang lebih besar " - Nelson Mandela

*Skripsi ini penulis dedikasikan kepada orang tua tercinta. Doa dari ketulusan hati mereka tidak pernah putus dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis sangat tak ternilai. Didedikasikan juga kepada orang terdekat penulis yang sangat disayangi dan juga untuk Universitas, kampus tercinta.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat kasih dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik dan tepat pada waktunya. Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat kelulusan Sarjana Terapan Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta. Skripsi ini merupakan hasil dari penelitian yang dilakukan selama 5 bulan. Penulis menyadari bahwa dalam proses pelaksanaan membuat skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan.

Dalam proses penyusunan skripsi, penulis telah banyak mendapatkan saran, bimbingan, motivasi dan dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua Ayah dan Ibu (Tutik Wahyuni) yang telah mensupport, mendoakan serta membantu penulis dalam memenuhi kebutuhan skripsi, dan kepada kakak penulis (Ardhian Aziz Maulana) yang juga ikut serta mendukung atas penulisan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar dan tepat waktu;
2. Bapak Rahmat Darmawan, S.Pd., M.M.Par selaku Koordinator Program Studi Diploma IV, Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta;
3. Bapak Firdaus Waiji, M.A.,Ph.D selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta;
4. Ibu Lala Siti Sahara S.Pd,M.Si yang saya sayangi, selaku dosen pembimbing skripsi pertama yang telah meluangkan banyak waktu untuk membimbing, selalu



mensupport penulis, mengarahkan serta memberi kritik dan saran sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik;

5. Ibu Rinny Octaviany selaku dosen pembimbing skripsi kedua yang telah meluangkan banyak waktu untuk membimbing, memberi saran dan kritik sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik;
6. Pihak PT Dwidaya World Wide yang membantu penulis dalam memberikan arahan dan mendukung penulis dalam membutuhkan data yang diperlukan selama penulisan skripsi;
7. Ibu Anita Utami selaku Manager DWI Tour yang sudah memberikan izin kepada penulis untuk penelitian di Dwidaya, mengarahkan, meluangkan waktu kepada penulis untuk bertanya dan membantu segala hal dalam penelitian.
8. Seluruh dosen Prodi Usaha Perjalanan Wisata, Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu dan membantu penulis selama di perkuliahan;
9. Kak Winda selaku senior di Dwidaya dan senior di UNJ yang telah mensupport, membimbing dan menemani selama penelitian skripsi berlangsung;
10. Elisabeth Maya, Putri Andini, Anzani Kinanti, Akmal Musyaffa, Elvaretta Winda, Linda Larasati dan Ryan Aries selaku teman kuliah yang menemani penulis membuat skripsi dan mensupport penulis dalam menyelesaikan skripsi;
11. Syifa Nabilah dan Nurwildi, selaku teman SMA yang senantiasa selalu mensupport dan menemani penulis dalam membuat skripsi;
12. Satya Putra Tama, yang selalu mensupport, mendengarkan keluh-kesah, memberi saran dan menemani penulis menyelesaikan skripsi

13. Diri sendiri yang sudah bertahan untuk menyelesaikan skripsi ini sampai tuntas dengan melewati berbagai rintangan dan berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan skripsi.

Terlepas dari semua itu, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan untuk skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 15 Juni 2024

Nissa Arrizkia

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>1</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II .....</b>	<b>7</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	7
2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.3 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	12
2.4 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	14
2.5 Kerangka Konseptual .....	16
2.6 Hipotesis Penelitian .....	16

2.7 Penelitian Terdahulu.....	17
<b>BAB III.....</b>	<b>20</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	20
3.2 Objek Penelitian .....	20
3.3 Populasi dan Sampel.....	21
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	23
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	23
3.6 Variabel dan Desain Penelitian.....	29
3.7 Teknik Analisis Data .....	29
<b>BAB IV .....</b>	<b>32</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
4.1 Sejarah Perusahaan .....	32
4.2 Bentuk dan Jenis Usaha.....	35
4.3 Visi dan Misi Dwidaya Tour .....	35
4.4 Deskripsi Data .....	36
4.5 Deskripsi Data Variabel Penelitianwa.....	39
4.6 Uji Kualitas Data .....	41
4.7 Pengujian Hipotesis .....	47
4.8 Interpretasi Hasil Penelitian.....	51
<b>BAB V.....</b>	<b>53</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>53</b>
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Rekomendasi .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>57</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1 Tamu 5 bulan terakhir PT. Dwidaya World Wide .....</b>	<b>4</b>
<b>Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>17</b>
<b>Tabel 3. 1 Tabel operasional .....</b>	<b>24</b>
<b>Tabel 3. 2 Uji Skala Likert .....</b>	<b>28</b>
<b>Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....</b>	<b>31</b>
<b>Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....</b>	<b>37</b>
<b>Tabel 4. 2 Usia Responden .....</b>	<b>38</b>
<b>Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden .....</b>	<b>38</b>
<b>Tabel 4. 4 Variabel Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabel 4. 5 Variabel Kepuasan Konsumen .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabel 4. 6 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X) .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabel 4. 7 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y) .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel 4. 8 Hasil Uji Cronbach Alpha .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....</b>	<b>47</b>
<b>Tabel 4. 11 Analisis Regresi Linier Sederhana.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 4. 12 Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji T) .....</b>	<b>49</b>
<b>Tabel 4. 13 Uji Korelasi .....</b>	<b>50</b>
<b>Tabel 4. 14 Hasil Analisis R<sup>2</sup>.....</b>	<b>51</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1 Tabulasi Data</b> .....	57
<b>Lampiran 2 Uji Deskriptif Variabel</b> .....	60
<b>Lampiran 3 Uji Koefisien Korelasi</b> .....	62
<b>Lampiran 4 Analisis Variabel</b> .....	63

