

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
JASA KEMBALI
PT TRAVELAPAK INDONESIA SATU**



Intelligentia - Dignitas

Disusun Oleh:

Afdhal Fajar Dzaky 1409521024

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar

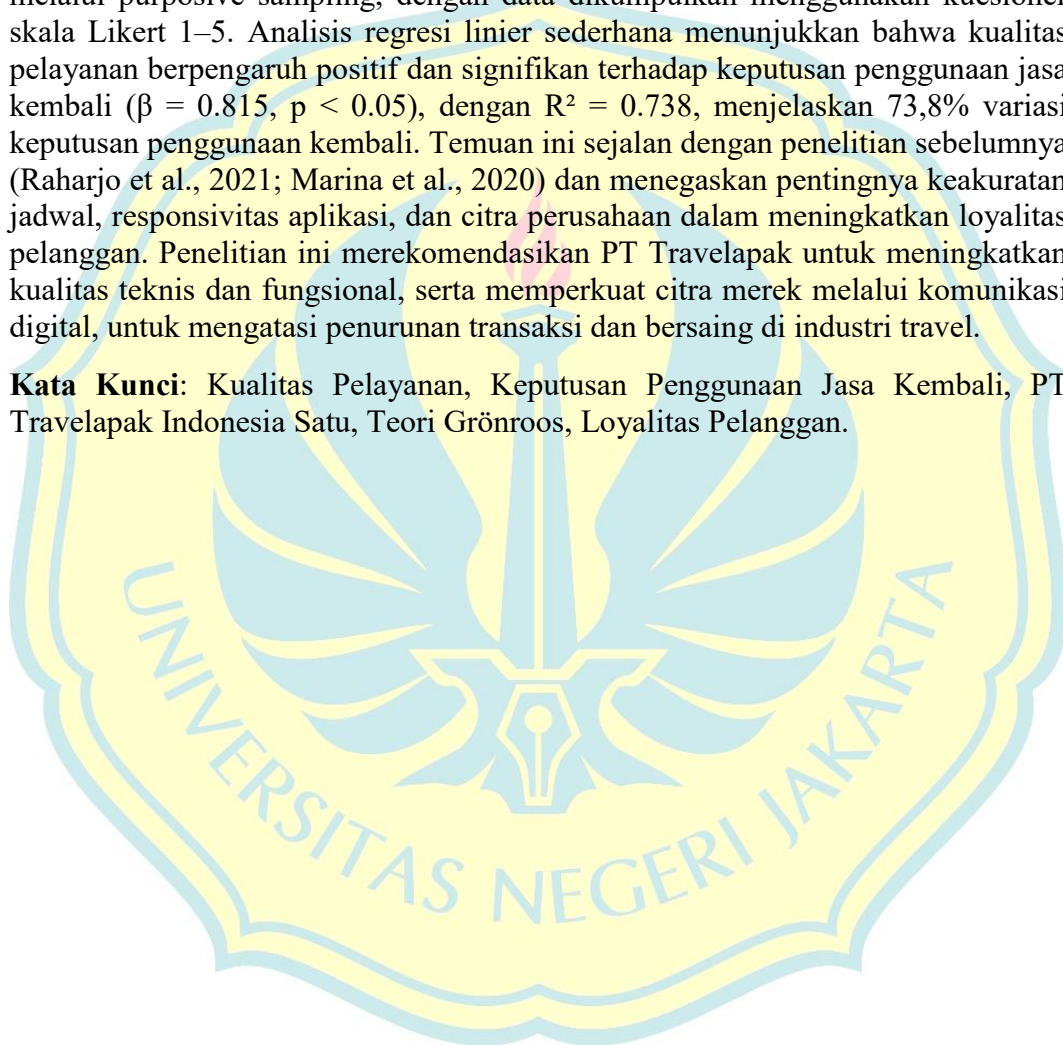
Sarjana Terapan Pariwisata

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa kembali pada PT Travelapak Indonesia Satu, perusahaan jasa perjalanan wisata berbasis digital. Menggunakan teori Grönroos (2007), kualitas pelayanan diukur melalui dimensi *technical quality*, *functional quality*, dan *image*, sedangkan keputusan penggunaan jasa kembali diukur berdasarkan niat pelanggan untuk bertransaksi kembali (Oliver, 2015). Pendekatan kuantitatif dengan metode survei diterapkan pada 170 pelanggan yang dipilih melalui purposive sampling, dengan data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert 1–5. Analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa kembali ($\beta = 0.815$, $p < 0.05$), dengan $R^2 = 0.738$, menjelaskan 73,8% variasi keputusan penggunaan kembali. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Raharjo et al., 2021; Marina et al., 2020) dan menegaskan pentingnya keakuratan jadwal, responsivitas aplikasi, dan citra perusahaan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini merekomendasikan PT Travelapak untuk meningkatkan kualitas teknis dan fungsional, serta memperkuat citra merek melalui komunikasi digital, untuk mengatasi penurunan transaksi dan bersaing di industri travel.

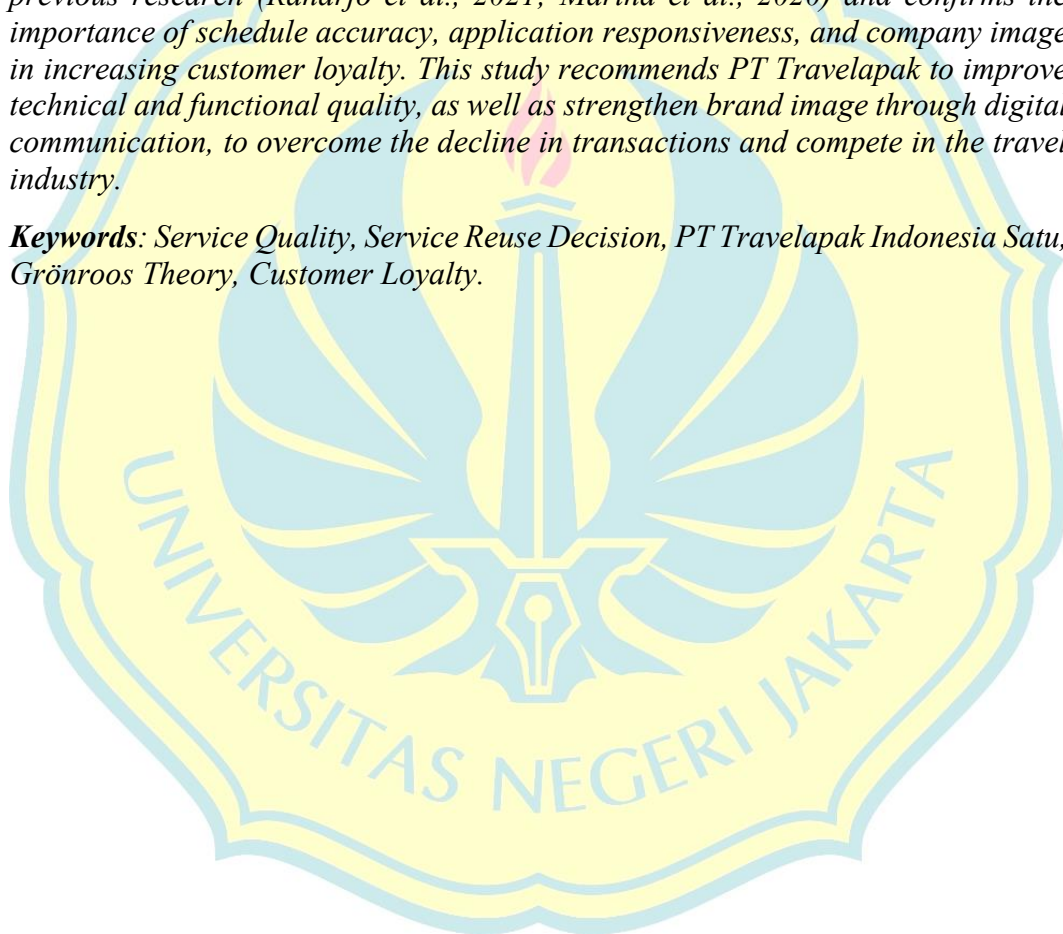
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Keputusan Penggunaan Jasa Kembali, PT Travelapak Indonesia Satu, Teori Grönroos, Loyalitas Pelanggan.



ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on the decision to use services again at PT Travelapak Indonesia Satu, a digital-based travel service company. Using Grönroos' (2007) theory, service quality is measured through the dimensions of technical quality, functional quality, and image, while the decision to reuse services is measured based on customer intention to transact again (Oliver, 2015). A quantitative approach with a survey method was applied to 170 customers selected through purposive sampling, with data collected using a 1-5 Likert scale questionnaire. Simple linear regression analysis shows that service quality has a positive and significant effect on reuse decisions ($\beta = 0.815$, $p < 0.05$), with $R^2 = 0.738$, explaining 73.8% of variation in reuse decisions. This finding is in line with previous research (Raharjo et al., 2021; Marina et al., 2020) and confirms the importance of schedule accuracy, application responsiveness, and company image in increasing customer loyalty. This study recommends PT Travelapak to improve technical and functional quality, as well as strengthen brand image through digital communication, to overcome the decline in transactions and compete in the travel industry.

Keywords: *Service Quality, Service Reuse Decision, PT Travelapak Indonesia Satu, Grönroos Theory, Customer Loyalty.*

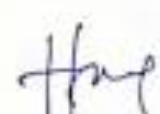


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab/ Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum

Universitas Negeri Jakarta


Firdaus Wajidi, Ph.D.
 NIP. 198107182008011016

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Ketua Sidang		
	<u>Silvia, S.Pd., M.P.Par.</u> NIP. 199009032024062001		15/7/2025
2.	Penguji Ahli		
	<u>Yosi Erfinda, S.ST., M.Par.</u> NIP. 199106292022032009		16/7/2025
3.	Sekretaris		
	<u>Khrisnamurti, S.ST.Par., M.Sc.</u> NIP. 198110252009121003		15/7/2025
4.	Pembimbing I		
	<u>Jenal Abidin, S.Pd., M.M.Par.</u> NIP. 198110012024211001		15/7/2025
5.	Pembimbing II		
	<u>Rezka Fedrina, S.ST.Par., M.M.</u> NIP. 197602082008122001		15/7/2025

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Afdhal Fajar Dzaky
NIM : 1409521024
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum / Usaha Perjalanan
Wisata
Alamat : Jl. Jatipadang III RT 06, RW 03, No.43A, Kel. Jatipadang,
Kec. Pasar Minggu, Jakarta Selatan, 12540

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kembali PT Travelapak Indonesia Satu"** yang saya susun adalah hasil karya saya sendiri dan bersifat orisinal. Skripsi ini tidak memuat materi yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi mana pun, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali untuk kutipan atau referensi yang telah disebutkan dengan jelas sumbernya sesuai dengan kaidah akademik.

Saya bertanggung jawab penuh atas kebenaran pernyataan ini dan memahami bahwa setiap bentuk plagiarisme atau pelanggaran etika akademik dapat mengakibatkan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini mengandung unsur plagiarisme, saya bersedia menerima konsekuensi, termasuk pembatalan gelar akademik yang telah diperoleh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Jakarta, 4 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Afdhal Fajar Dzaky

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
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 : Afdhal Fajar Dzaky
NIM : 1409521024
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum/Usaha Perjalanan Wisata
Alamat Email : afdhaldz1560@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 TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN JASA KEMBALI PT. TRAVELAPAK
INDONESIA SATU**

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 2025



Afdhal Fajar Dzaky

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kembali PT Travelapak Indonesia Satu*. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Jenal Abidin dan Ibu Rezka Fedrina, selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan berharga selama proses penelitian.
2. Owner PT Travelapak Indonesia Satu Bapak DP Budi Laksono, dan segenap staf khususnya Ibu Nabilah Khairunnisa yang telah memberikan izin dan dukungan data untuk penelitian ini.
3. Seluruh dosen dan staf Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Universitas Negeri Jakarta, atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan.
4. Keluarga tercinta, yang senantiasa memberikan doa, motivasi, dan dukungan moril maupun materil.
5. Teman-teman seperjuangan, khususnya angkatan 2021 dan angkatan AP 2019 SMKN 25, yang telah berbagi semangat dan pengalaman selama perkuliahan.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran jasa pariwisata, serta menjadi referensi bagi PT Travelapak Indonesia Satu dan industri travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan.

Jakarta, 15 Juli 2025

Penulis,

Afdhal Fajar Dzaky

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Teori	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Keputusan Penggunaan Jasa Kembali	10

2.1.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Penggunaan Jasa Kembali	12
2.2 Kerangka Konseptual	13
2.2.1 Variabel Penelitian	14
2.2.2 Hubungan Antarvariabel	15
2.3 Hipotesis.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Pendekatan Penelitian	20
3.2 Objek Penelitian.....	20
3.3 Populasi dan Sampling.....	21
3.4 Metode Pengumpulan Data	22
3.5.1 Variabel Independen: Kualitas Pelayanan (X).....	23
3.5.2 Variabel Dependen: Keputusan Penggunaan Jasa Kembali (Y).....	23
3.6 Variable dan Desain Penelitian	24
3.7 Teknik Analisis Data.....	26
3.8 Jadwal Penelitian.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Deskripsi Data.....	29
4.1.1 Karakteristik Responden	29
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	31

4.2 Hasil Pengujian Instrumen	32
4.2.1 Uji Validitas	32
4.2.2 Uji Reliabilitas	34
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	34
4.3.1 Uji Normalitas	35
4.3.2 Uji Linearitas	35
4.4 Hasil Uji Hipotesis	35
4.5 Pembahasan	36
4.5.1 Implikasi Teoritis	39
4.5.2 Implikasi Praktis	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	52
RIWAYAT HIDUP	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Relevan Terdahulu	16
Tabel 3.1 Variabel dan Desain Penelitian.....	24
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	27
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	30
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel.....	31
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	32
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	34
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	35
Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas	35
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi.....	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laporan Penjualan PT Travelapak Indonesia Satu Tahun 2024	2
Gambar 1.2 Laporan Penjualan PT Travelapak Indonesia Satu Tahun 2025	2
Gambar 2.1 Ilustrasi Kerangka Konseptual.....	13



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Bukti Wawancara di PT Travelapak Indonesia Satu	52
Lampiran 2. Formulir Kuesioner	53
Lampiran 3. Deskripsi Responden	57
Lampiran 4. Uji Validitas.....	58
Lampiran 5. Uji Reliabilitas.....	63
Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik	65
Lampiran 7. Uji Regresi.....	69
Lampiran 8. Form Bimbingan Skripsi	71
Lampiran 9. Turnitin	73

