

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI ANAK USAHA PT. PRATAMA WISATA
LINTASNUSA JALANKEBROMO**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Oleh :
NADIA GITA KARISMA
NIM. 362093301025

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI ANAK USAHA PT.PRATAMA WISATA
LINTASNUSA JALANKEBROMO**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Tugas Akhir Dibuat dan Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata dan Mencapai Gelar Sarjana
Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)**

**Oleh :
NADIA GITA KARISMA
NIM . 362093301025**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

--- halaman ini sengaja dikosongkan ---

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat serta kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan harapan. Dalam prosesnya, tugas akhir ini tentu tidak luput dari campur tangan beberapa pihak. Dengan rasa syukur dan terima kasih, penulis mempersembahkan tugas akhir ini kepada:

1. Kepada kedua orang tua saya Bapak Suri dan Ibu Tining, selaku kedua orang tua penulis. Terima kasih atas doa, kasih sayang, dukungan batin, materi, dan bantuan tak ternilai lainnya yang telah diberikan kepada penulis sehingga mencapai titik ini. Semoga Bapak dan Ibu selalu sehat, bahagia, dan semua berkah yang diberikan dapat dibalas oleh Allah SWT dengan cara sebaik-baiknya.
2. Kepada Suyanti selaku kakak kandung pertama, Ony Winarto selaku kakak kandung kedua, dan Novia Ragil Tri Mulyo selaku kakak kandung ketiga penulis. Terima kasih atas dukungan yang diberikan kepada penulis hingga saat ini, sabar menghadapi dan membimbing penulis. Semoga selalu diberikan kebahagiaan dan kesuksesan dalam kehidupan.
3. Untuk sepupu dan seluruh anggota keluarga besar lainnya yang selalu memberikan semangat dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik serta memberikan banyak bantuan selama menyelesaikan kuliah. Semoga kita semua diberikan kesehatan dan kebahagiaan oleh Allah SWT.
4. Almamaterku tercinta tempat penulis menimba ilmu yaitu Politeknik Negeri Banyuwangi, khususnya Jurusan Pariwisata, Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah mendidik dengan baik dari segi ilmu maupun mental.
5. Jajaran dosen Politeknik Negeri Banyuwangi khususnya Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata atas segala ilmu dan bimbingannya sehingga penulis dapat meraih gelar S.Tr.Par.
6. Ibu Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si., selaku Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Randhi Nanang Darmawan, S.Si., M.Si., selaku Dosen Pembimbing 2, Bapak Muhamad Ari Perdana, S.Par., M.P.Par. selaku Dosen Penguji 1 dan Ibu Reni Nur Jannah, S.ST., M.Par. selaku Dosen Penguji 2 yang telah banyak membantu penulis serta memberikan bimbingan dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir dengan baik dan mengajarkan banyak ilmu yang dapat menjadikan pribadi penulis untuk lebih baik lagi.
7. Bapak Didik Indra Pratama S.E selaku Direktur PT. Pratama Wisata Lintasnusa serta seluruh keluarga besar PT. Pratama Wisata Lintasnusa yang menyempatkan waktu serta tenaga

dalam membantu penulis melakukan pengambilan data dari tahap awal hingga akhir.

8. Rekan-rekan seperjuangan kelas MBP A “*Ailafyu Class*” dan anggota grup “Tugas Akhir MBP 2024” angkatan 2020 dan teman-teman grup yang telah berjuang bersama untuk mendapatkan gelar S.Tr. Par.
9. Rekan-rekan SD, SMK serta rekan seperjuangan kuliah penulis yang selalu ada untuk penulis, membantu memberi motivasi dan penyemangat yang baik, selalu membantu penulis jika ada kesusaham, selalu mau direpotkan, selalu mendengarkan keluh kesah penulis, semoga Allah SWT yang membalas kebaikan kalian dengan baik.
10. Teman-teman seperjuangan Magang Kerja Industri PT.Pratama Wisata Lintasnusa, terima kasih sudah memberikan warna dan cerita tersendiri bagi penulis.
11. Kepada pemilik NIM. 362021401017 terima kasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, ada disaat duka maupun suka selama proses penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih atas waktu, dukungan, dan doa yang senantiasa dilangitkan, dan seluruh hal baik yang diberikan selama ini.
12. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri, Nadia Gita Karisma. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini, terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap meenjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan tugas akhir dan cobaan di bangku perkuliahan, dan telah menyelesaikannya dengan sebaik mungkin. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Gita. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri, serta kuatkan mentalmu untuk menghadapi cobaan yang akan terjadi di masa depan.

MOTTO

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

(Q.S Al- Insyirah: 6-7)

Part of growing up and moving into new chapters of your life is about catch and release.

Knowing what things to keep and what things to release. You can't carry all things.

(Taylor Swift)

--- halaman ini sengaja dikosongkan ---

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nadia Gita Karisma

NIM : 362093301025

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Anak Usaha PT. Pratama Wisata Lintasnusa Jalankebromo”** adalah benar-benar karya sendiri, kecuali ketika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan merupakan karya jiplakan/plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi, 20 Mei 2024

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow and red Indonesian postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'REPUBLIK INDONESIA', and 'METAL TEGAL'. The serial number '9DC4DAJX00519875' is visible at the bottom of the stamp.

Nadia Gita Karisma

NIM. 362093301025

--- halaman ini sengaja dikosongkan ---

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI ANAK USAHA PT. PRATAMA WISATA
LINTASNUSA JALANKEBROMO**

**Tugas Akhir Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata
Politeknik Negeri Banyuwangi**

Oleh :

Nadia Gita Karisma

NIM. 362093301025

Tanggal Ujian : **21 MAY 2024**

Menyetujui,

Pembimbing 1 : Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si.

Pembimbing 2 : Randhi Nanang Darmawan, S.Si., M.Si.

Penguji 1 : Muhamad Ari Perdana, S.Par., M.P.Par.

Penguji 2 : Reni Nur Jannah, S.ST., M.Par.

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

**Mengesahkan,
Ketua Jurusan Pariwisata**


Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M.

NIP. 198912262018031001

**Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Pariwisata**


Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc.

NIP. 199006142022031003

--- halaman ini sengaja dikosongkan ---

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI ANAK USAHA PT. PRATAMA WISATA LINTASNUSA JALANKEBROMO

Nama Mahasiswa : Nadia Gita Karisma
NIM : 362093301025
Pembimbing : 1. Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si.
2. Randhi Nanang Darmawan, S.Si., M.Si.

ABSTRAK

Anak Usaha PT. Pratama Wisata Lintasnusa Jalankebromo merupakan biro perjalanan wisata melayani berbagai jenis tour diantaranya adalah *open trip*, *private trip*, dan sewa jeep yang berada dibawah naungan perusahaan PT. Pratama Wisata Lintasnusa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan dalam menggunakan jasa anak usaha PT. Pratama Wisata Lintasnusa Jalankebromo. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden dengan teknik pengambilan *sampling* menggunakan *purposive sampling*. Data diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada wisatawan di anak usaha PT. Pratama Wisata Lintasnusa Jalankebromo. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear sederhana, uji parsial dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $11,782 > 1,986$ dengan nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai dari uji koefisien determinasi (R^2) yaitu sebesar 0,599 sehingga dapat diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan sebesar 59,90%.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan, Jalankebromo*

--- halaman ini sengaja dikosongkan ---

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON TOURIST SATISFACTION AT THE
SUBSIDIARY OF PT PRATAMA WISATA LINTASNUSA JALANKEBROMO***

By : Nadia Gita Karisma
Student Identity Number : 362093301025
Supervisor : 1. Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si
2. Randhi Nanang Darmawan, S.Si., M.Si

ABSTRACT

The subsidiary of PT Pratama Wisata Lintasnusa Jalankebromo is a travel agency serving various types of tours including open trips, private trips, and jeep rental under the auspices of the company PT Pratama Wisata Lintasnusa. This study aims to determine the effect of service quality on tourist satisfaction in using the services of PT Pratama Wisata Lintasnusa Jalankebromo's subsidiary. The type of research used in this study is quantitative with a sample size of 95 respondents with sampling techniques using purposive sampling. The data were obtained from the results of questionnaires distributed to tourists at the subsidiary of PT Pratama Wisata Lintasnusa Jalankebromo. The data analysis technique uses validity test, reliability test, classical assumption test, simple linear regression test, partial test and coefficient of determination test. The results showed that service quality has a positive and significant effect on tourist satisfaction as evidenced by the value of $t_{count} > t_{table}$, namely $11.782 > 1.986$ with a significance value < 0.05 , which is $0.000 < 0.05$. The value of the coefficient of determination (R^2) test is 0.599 so that it can be seen that the effect of service quality on tourist satisfaction is 59.90%.

Keywords : Service Quality, Tourist Satisfaction, Road to Bromo

--- halaman ini sengaja dikosongkan ---

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widi Wasa yang telah melimpahkan karunia-Nya kepada kita semua hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Anak Usaha PT.Pratama Wisata Lintasnusa Jalankebromo”** yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan dan meraih gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi. Penulis mengucapkan banyakterimakasih kepada seluruh pihak terkait yang telah ikut andil untuk membimbing dan mendukung penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Diantaranya kepada:

1. Bapak Prof.M.Shofiul Amin, S.T.,M.T selaku Direktur Politeknik NegeriBanyuwangi
2. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.ST.,M.M selaku Ketua Jurusan Pariwisata
3. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggrito, S.A.B.,M.Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata
4. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggrito, S.A.B.,M.Sc selaku koordinator tugas akhir yang selalu memberikan semangat, motivasi dan dukungan.
5. Ibu Aprilia Divi Yustita , S.Si.,M.Si selaku Pembimbing 1 yang telah berkenan membimbing penulis dengan sabar selama pengerjaan tugas akhir.
6. Bapak Randi Nanang Darmawan S.Si., M.Si. selaku Pembimbing 2 yang telah berkenan membimbing penulis dengan sabar selama pengerjaan tugas akhir.
7. Bapak Muhamad Ari Perdana, S.Par., M.P.Par. selaku Penguji 1 yang telah memberikan ilmu,kritik dan saran dalam penyempurnaan penyelesaian tugas akhir ini.
8. Ibu Reni Nur Jannah, S.ST., M.Par. selaku Penguji 2 yang telah memberikan ilmu,kritik dan saran dalam penyempurnaan penyelesaian tugas akhir ini.
9. Bapak atau Ibu Dosen Manajemen Bisnis Pariwisata serta para teknisi Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan segala bentuk dukungan serta bimbingan untuk kesuksesan penyelesaian laporan tugas akhir.
10. Bapak Didik Indra Pratama S.E selaku Direktur PT. Pratama Wisata Lintasnusa serta seluruh keluarga besar PT. Pratama Wisata Lintasnusa yang menyempatkan waktu serta tenaga dalam membantu penulis melakukan pengambilan data dari tahap awal hingga akhir.
11. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang telah mendukung secara mental dan material sehingga dapat terselesaikannya laporan tugas akhir ini dengan baik.
12. Dan seluruh pihak yang membantu menyelesaikan laporan ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari terdapat berbagai kekurangan dalam penulisan laporan ini, oleh

karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan dan menjadikan laporan ini menjadi lebih baik. Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Banyuwangi, 20 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ix
ABSTRAK.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pariwisata.....	9
2.1.2 Wisatawan.....	10
2.1.3 Biro Perjalanan Wisata.....	10
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.5 Kepuasan Wisatawan.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Hipotesis.....	19
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	21
3.1.1 Lokasi Penelitian.....	21
3.1.2 Waktu Perkiraan Penelitian.....	21
3.2 Pendekatan Penelitian.....	22
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.4 Teknik Populasi dan Sampel.....	23
3.4.1 Populasi.....	23

3.4.2	Sampel.....	23
3.5	Definisi Operasional Variabel	24
3.5.1	Variabel Independen (X)	24
3.5.2	Variabel Dependen (Y).....	26
3.6	Teknik Analisis Data	26
3.6.1	Uji Instrumen	26
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	28
3.6.3	Uji Hipotesis.....	28
3.7	Kerangka Pemikiran.....	31
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	33
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	33
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	34
4.1.3	Struktur Organisasi.....	34
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	36
4.3	Uji Rerata Variabel.....	39
4.4	Hasil Analisis Data.....	41
4.4.1	Uji Instrument	41
4.4.2	Uji Asumsi Klasik	43
4.4.3	Uji Hipotesis.....	45
4.5	Pembahasan.....	48
4.5.1	Kualitas Pelayanan Anak Usaha PT. Pratama Wisata Lintasnusa Jalankebromo .	48
4.5.2	Kepuasan Wisatawan di Anak Usaha PT. Pratama Wisata Lintasnusa Jalankebromo.....	49
4.5.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan.....	50
BAB 5	PENUTUP.....	53
5.1	Kesimpulan	53
5.2	Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA		55
LAMPIRAN		59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL	13
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Jadwal Perkiraan Penelitian	21
Tabel 3.2 Skala Model Likert	23
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Independen	24
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel Dependen	26
Tabel 3.5 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	38
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	38
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	39
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel X (Kualitas Pelayanan)	39
Tabel 4.7 Kriteria Penilaian Hasil Kuesioner	40
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Y (Kepuasan Wisatawan)	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wisatawan	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	45
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear	45
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	46
Tabel 4.16 Interpretasi Koefisien Korelasi	46
Tabel 4.17 Hasil Uji-t (Parsial)	48

--- halaman ini sengaja dikosongkan ---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan wisatawan yang tidak puas dengan pelayanan di Jalankebromo.....	3
Gambar 1.2 Data Penjualan Jalankebromo Periode 2023	5
Gambar 2.1 Model Hipotesis.....	20
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4.1 Kantor PT.Pratama Wisata Lintasnusa	34
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	35
Gambar 4.3 Grafik Normal P-Plot.....	44

--- halaman ini sengaja dikosongkan ---