

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN PELANGGAN
TOUR AND TRAVEL DI PT TOUREZIA
CAKRA INSPIRA YOGYAKARTA**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Oleh :

NINING MAULIDA

NIM, 362093301049

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

--Halaman ini sengaja di kosongkan--

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN PELANGGAN
TOUR AND TRAVEL DI PT TOUREZIA
CAKRA INSPIRA YOGYAKARTA**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Tugas Akhir Ini Dibuat Dan Diajukan Untuk Mmenuhi Salah Satu Syarat
Kelulusan Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata
Dan Mencapai Gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr Par)

**Oleh :
NINING MAULIDA
NIM. 362093301049**

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

--Halaman ini sengaja di kosongkan--

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya skripsi ini penulis mempersembahkannya kepada :

1. Untuk kedua orang tua saya tercinta, Bunda dan Ayah penulis yang setiap langkah selalu teriring doa tulus beliau, terutama ibu saya yang selalu mendorong keinginan dan mendukung setiap langkah saya untuk menjadi apa yang saya inginkan.
2. Untuk diri saya sendiri, terimakasih sudah kuat dan bertahan sampai detik ini walau kadang sambil nangis alhamdulillah sudah sampai di penghujung kelulusan, tetap kuat semangat untuk kedepannya.
3. Untuk kakak kandung saya tercinta Edi Purnomo yang senantiasa selalu memberikan arahan dan membantu setiap langkah penulis.
4. Bapak Jemi Cahya Adi Wijaya, SE., M.M. selaku dosen pembimbing I, dan bapak Kanom selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, semangat, dan arahnya kepada penulis selama pengerjaan Tugas akhir.
5. Ibu Esa Riandy Cardias selaku dosen penguji I, dan ibu Aprilia Divi Yustita selaku dosen penguji II yang telah memberikan arahan, motivasi, saran selama pengerjaan tugas akhir.
6. Kepada seluruh dosen-dosen, teknisi, dan admin program studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang selalu memberikan dukungan, waktu dan tenaga untuk penulis.
7. Terimakasih untuk Kak Intan selaku pembimbing lapangan MKI dan seluruh karyawan PT Tourezia Cakra Inspira Yogyakarta yang sangat siap dan sigap membantu penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
8. Terimakasih kepada teman-teman penulis yang senantiasa saling *support* satu sama lain, bertukar cerita dan saling membantu dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

--Halaman ini sengaja di kosongkan--

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya...”

(Q.S Al Baqarah: 286)

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S Al Insyirah: 5-6)

“Setiap manusia memiliki takaran kemampuan masing-masing, kecerdasan serta daya tanggap dan keterampilan yang berbeda, proses cepat dan lambat bukanlah sebuah ukuran, maju dan bangkit di jalanmu sendiri percaya dan yakin bahwa jalan kita sendiri akan sampai pada tujuan dengan waktu yang tepat pula”.

(Nining Maulida)

--Halaman ini sengaja di kosongkan--

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nining Maulida

Nim : 362093301049

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Indeks Kepuasan pelanggan *Tour and Travel* di PT Tourezia Cakra Inspira Yogyakarta” benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan/plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus di junjung tinggi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar adanya.

Banyuwangi, 22 April 2024

Yang Menyatakan,



Nining Maulida

Nim. 362093301049

--Halaman ini sengaja di kosongkan--

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN PELANGGAN
TOUR AND TRAVEL DI PT TOUREZIA
CAKRA INSPIRA YOGYAKARTA**

**Tugas Akhir disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata S.Tr.Par
Politeknik Negeri Banyuwangi**

Oleh :

Nining Maulida

Nim. 362093301049

Tanggal Ujian : 02 MAY 2024

Menyetujui,

Pembimbing I : Jemi Cahya Adi Wijaya, S.E., M.M.

(.....)

Pembimbing II : Kanom, S. Pd., M.Par.

(.....)

Penguji I : Esa Riandy Cardias, S. Par., M. Sc.

(.....)

Penguji II : Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si

(.....)

**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 di kosongkan--

**Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan *Tour and Travel* di PT Tourezia
Cakra Inspira Yogyakarta**

Nama : Nining Maulida
Nim : 362093301049
Pembimbing : 1. Jemi Cahya Adi Wijaya, S.E., M.M.
2. Kanom, S.Pd., M.Par

ABSTRAK

PT Tourezia Cakra Inspira Yogyakarta merupakan salah satu *Event Organizer* dan *Tour and Travel* yang berdiri di Sleman, Yogyakarta. Akan tetapi pada awal operasionalnya PT Tourezia Cakra Inspira Yogyakarta terhalang oleh adanya Covid-19. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pelanggan *Tour and Travel* terhadap kualitas pelayanan PT Tourezia Cakra Inspira Yogyakarta. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah SERVQUAL dengan menggunakan 5 (Lima) dimensi yaitu bukti langsung (*Tangible*), keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*). Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah analisis deskriptif kuantitatif, *Customer Satisfaction Index* (CSI), yang didalamnya menggunakan diagram kartesius untuk mengetahui tingkat jasa kepentingan dan kinerja. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar Group wisata manna kampus merasa sangat puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh PT Tourezia Cakra Inspira Yogyakarta. Hal ini terlihat dari pengujian dengan menggunakan metode Customer satisfaction Index (CSI) dengan perolehan sebesar 92,31% dalam kategori sangat puas.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, *Customer Satisfaction Index* (CSI), Diagram Kartesius

--Halaman ini sengaja di kosongkan--

***Analysis of Tour and Travel Customer Satisfaction Index at PT Tourezia Cakra
Inspira Yogyakarta***

Name : Nining Maulida
Student Identity Number : 362093301049
Supervisor : 1. Jemi Cahya Adi Wijaya, S.E., M.M.
2. Kanom, S.Pd., M.Par.

ABSTRACT

PT Tourezia Cakra Inspira Yogyakarta is one of the Event Organizers and Tour and Travel established in Sleman, Yogyakarta. However, at the beginning of its operation, PT Tourezia Cakra Inspira Yogyakarta was hindered by the existence of Covid-19. The purpose of this study was to analyze Tour and Travel customer satisfaction with the service quality of PT Tourezia Cakra Inspira Yogyakarta. The method used to measure service quality is SERVQUAL using 5 (Five) dimensions, namely direct evidence (Tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and care (empathy). The method used to measure service quality is quantitative descriptive analysis, Customer Satisfaction Index (CSI), which uses a Cartesian diagram to determine the level of service importance and performance. The results of the study indicate that most of the manna campus tour group is very satisfied with the performance of the services provided by PT Tourezia Cakra Inspira Yogyakarta. This can be seen from testing using the Customer satisfaction Index (CSI) method with an acquisition of 92.31% in the very satisfied category.

Keywords : *Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Kartesius Diagram*

--Halaman ini sengaja di kosongkan--

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Proposal Tugas Akhir yang berjudul “Pemetaan Kepuasan Kerja Karyawan Berbasis Customer Window pada PT Tourezia Cakra Inspira Yogyakarta”. Tugas Akhir ini di susun untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan Diploma IV (D-IV) pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, motivasi, bimbingan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, Penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kementerian Riset dan Teknologi Pendidikan Tinggi Politeknik Negeri Banyuwangi tempat penulis menempuh kuliah dan menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini.
2. M. Shofi’ul Amin, S.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi.
3. Bapak Abdul Rohman, S.T., M.T. selaku Wakil Direktur 1 Bidang Akademik.
4. Bapak Adetya Prananda Putra, S.E, M.M. selaku ketua jurusan pariwisata.
5. Bapak Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc. selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata.
6. Bapak Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc. selaku Koordinator Tugas Akhir yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan dukungan.
7. Bapak Jemi Cahya Adi Wijaya, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahnya selama pengerjaan Tugas Akhir.
8. Bapak Kanom S.selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahnya selama pengerjaan Tugas Akhir.
9. Ibu Esa Riandy Cardias, S.Par., M.Sc. selaku dosen penguji yang telah memberikan motivasi, saran, dan dukungan selama pengerjaan Tugas Akhir.
10. Ibu Aprillia Divi Yustita, S. Si., M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan motivasi, saran, dan dukungan selama pengerjaan Tugas Akhir.

11. Kepada seluruh Dosen-Dosen, teknisi, dan admin Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang selalu memberikan dukungan, tenaga, dan waktu untuk penulis.
12. Keluarga tercinta, terutama Bunda yang selalu memberi semangat, dukungan dan mendoakan yang terbaik kepada saya.
13. Semua pihak yang telah memberikan motivasi dan membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini

Penulis menyadari Proposal Tugas Akhir ini masih banyak kesalahan dan Kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Penulis berharap Proposal ini dapat bermanfaat bagi semua orang. Terima kasih.

Banyuwangi, 22 April 2024

Nining Maulida
NIM. 362093301049

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	v
PERNYATAAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN	ix
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR TABEL	xxiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.4 Batasan Masalah	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pariwisata	9
2.1.2 Jasa	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan	12
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	15
2.2 Penelitian Terdahulu	20
BAB III	25
METODE PENELITIAN	25
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	25
3.2 Pendekatan Penelitian	25
3.3 Jenis dan Sumber Data	25
3.4 Instrumen Penelitian	26

3.5 Populasi dan Sampel	27
3.6 Definisi Operasional Variabel	28
3.7 Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisis	29
3.8 Kerangka Pemikiran	35
BAB IV	37
4.1. HASIL	37
4.1.1 Profil Sejarah Singkat PT Tourezia Cakra Inspira	37
4.1.2 Visi Misi PT Tourezia Cakra Inspira	43
4.2 Karakteristik Responden	43
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Usia	43
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Jabatan	45
4.3 Hasil Analisis Mean	48
4.4 Hasil GAP Analisis	50
4.5 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Responden dengan Menggunakan CSI <i>(Customer Satisfaction Index)</i>	51
4.6 Hasil Diagram Kartesius	53
BAB V	55
PENUTUP	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan Kurang Puas oleh Tamu -----	4
Gambar 1.2 Kendala Selama <i>Trip</i> -----	4
Gambar 3.1 Diagram Kartesius-----	31
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran -----	35
Gambar 4.1 Paket Wisata PT Tourezia -----	38
Gambar 4.2 <i>Event Management</i> PT Tourezia -----	38
Gambar 4.3 <i>Flyer Rental</i> PT Tourezia -----	39
Gambar 4.4 Shakila Homestay -----	39
Gambar 4.5 <i>Flyer Virtual Meeting</i> -----	40
Gambar 4.6 <i>Souvenir & Merchandise</i> -----	40
Gambar 4.7 <i>Event Support</i> PT Tourezia -----	41
Gambar 4.8 Logo Perusahaan -----	42
Gambar 4.9 Foto Kantor PT Tourezia -----	42
Gambar 4.10 Diagram Batang Hasil Penelitian -----	47
Gambar 4.11 Diagram Lingkaran Hasil Penelitian -----	47
Gambar 4.12 Diagram Kartesius Hasil Penelitian -----	53

--Halaman ini sengaja di kosongkan--

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan 2023-----	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu-----	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional-----	28
Tabel 3.2 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) -----	33
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia-----	43
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan jenis Kelamin-----	44
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir-----	45
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan -----	45
Tabel 4.5 Hasil Analisis Mean -----	48
Tabel 4.6 Hasil GAP Tingkat Harapan dan Kinerja-----	50
Tabel 4.7 Hasil <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) -----	52
Tabel 4.8 Hasil kriteria nilai CSI -----	53

--Halaman ini sengaja di kosongkan--