

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP *MARKETPLACE*
DJALANIN.COM SEBAGAI INOVASI PROMOSI DIGITAL
PARIWISATA DI JAWA TIMUR**

LAPORAN TUGAS AKHIR



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

**Oleh :
DEVI LAILATUS SALLYSAH
NIM. 362093301143**

**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 berkah dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan harapan. Tiada lembar yang paling indah dalam Tugas Akhir ini kecuali lembar persembahkan. Bismillahirrahmanirrahim Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk :

1. Teristimewa untuk orang tua tercinta, Ayah Sulaiman Ibu Mulyati, terima kasih atas segala ketulusan, ikhlas penuh cinta, kasih dan sayang, merawat, menjaga, membesarkan, mendidik dan memberikan dorongan tulus penuh cinta serta tidak pernah lelah memanjatkan do'a yang dipanjatkan untuk penulis. Terima kasih atas kesabaran dan ketabahan hati kepada penulis selama ini, Ibu dan Ayah menjadi penguat dan pengingat paling hebat.
2. Seluruh keluarga tercinta kakak Zainul Amri, adik Satria, nenek, alm kakek, ponakan, saudara yang telah banyak memberikan dukungan, bantuan dan doa serta hiburan hingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Seluruh guru-guru saya dari TK-SMA yang telah berjasa, memberikan ilmu hingga saya bisa sampai sejauh ini dan juga seluruh dosen Manajemen Bisnis Pariwisata.
4. Sapta Hadi Setiawan, terima kasih telah menjadi partner, sahabat, pendengar dari Tahun 2019 yang siap mendengarkan segala keluh kesah tanpa menghakimi, serta selalu memberikan saran dan motivasi yang membangun untuk segala permasalahan yang saya hadapi.
5. Sahabat-sahabat tersayang saya yang setia mendampingi selama ini sejak dibangku sekolah, kepada, Ajeng, Iin, Zukhruf, Lisa, Zenny dan April. Terima kasih telah mendengarkan segala keluh kesah yang saya hadapi.
6. Seluruh pihak yang membantu kelancaran proses penyelesaian Tugas Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, penulis mengucapkan banyak terima kasih. Semoga kebaikan-kebaikan Anda dicatat sebagai pahala dan dibalas oleh semesta.
7. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Devi Lailatus Sallysah. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun penyusunan Tugas Akhir ini, bertanggung jawab untuk menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Ini merupakan pencapaian untuk diri sendiri, berbahagialah apapun kurang dan lebih mari merayakan diri sendiri.

–Halaman ini sengaja dikosongkan–

MOTTO

“Man Jadda Wa Jadda”

Barang siapa yang bersungguh-sungguh, maka dia akan berhasil

(Pepatah Arab)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu.

Semua yang kau investasikan untuk menjadi dirimu yang serupa kau impikan, mungkin tidak akan selalu lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”.

(Boy Candra)

“Direndahkan dimata manusia, ditinggikan dimata Allah, *Prove Them Wrong* ”

“Gonna fight and don’t stop, untill you are proud”

(Boy Candra)

–Halaman ini sengaja dikosongkan–

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Devi Lailatus Sallysah

NIM : 362093301143

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “**Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Marketplace Djalanin.com Sebagai Inovasi Promosi Digital Pariwisata di Jawa Timur**” adalah benar karya saya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya atau 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 dijunjung tinggi.

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

Banyuwangi, 27 Mei 2024

Yang menyatakan,



The image shows a handwritten signature in blue ink over a yellow revenue stamp. The stamp is a 'METERAI TEMPEL' (Revenue Stamp) for 10,000 Rupiah, featuring the Garuda Pancasila emblem and the serial number '00CALX128332991'. The signature is written in a cursive style.

Devi Lailatus Sallysah
362093301143

–Halaman ini sengaja dikosongkan–

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
MARKETPLACE DJALANIN.COM SEBAGAI INOVASI
PROMOSI DIGITAL PARIWISATA DI JAWA TIMUR**

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

Oleh:

Devi Lailatus Sallysah
NIM 362093301143

Tanggal Ujian: 27 MAY 2024

Menyetujui,

Pembimbing 1 : Randhi Nanang Darmawan, S.Si., M.Si

Pembimbing 2 : Ayu Purwaningtyas, S.Hut., M.M.

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

Penguji 2 : Putu Ngurah Rusmawan, S.Pd., M.Pd

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Menyetujui :

**Mengesahkan,
Ketua Jurusan Pariwisata**

**Mengetahui
Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Pariwisata**



Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M.
NIP 198912262018031001



Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc.
NIP 1990061422031003

–Halaman ini sengaja dikosongkan–

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
MARKETPLACE DJALANIN.COM SEBAGAI INOVASI
PROMOSI DIGITAL PARIWISATA DI JAWA TIMUR**

Nama : Devi Lailatus Sallysah
NIM : 362093301143
Pembimbing : 1. Randhi Nanang Darmawan, S.Si., M.Si.
2. Ayu Purwaningtyas, S.Hut., M.M.

ABSTRAK

Djalanin.com merupakan sebuah *platform* layanan digital di bawah naungan PT Djalanin Wisata Jaya yang berpusat di Surabaya. Memiliki misi untuk mewujudkan digitalisasi di dunia pariwisata, dapat menyajikan informasi wisata, merencanakan hingga merekomendasikan kegiatan berwisata, sehingga mampu mewadahi interaksi para pelaku pariwisata dan wisatawan agar lebih mudah dalam berwisata. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan *Marketplace* Djalanin.com sebagai inovasi promosi digital pariwisata di Provinsi Jawa Timur. Melalui alat ukur kuesioner dengan menggunakan acuan Metode *Service Quality* untuk mengukur kepuasan konsumen, yaitu Tampilan (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*) Jaminan (*Assurance*), dan Perhatian (*Empathy*). Dengan sampel sebanyak 100 responden, responden dipilih dengan menggunakan teknik *Nonprobability Sampling*, yaitu *Purposive Sampling*, Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode analisis *Customer Satisfaction Score* (CSAT) dengan hasil perhitungan 87% dapat dinyatakan “**Puas**”.

Kata Kunci : *Marketplace* Djalanin.com, Tingkat Kepuasan, *Service Quality*, *Customer Satisfaction Score* (CSAT)

–Halaman ini sengaja dikosongkan–

***COSTUMER SATISFACTION LEVEL WITH DJALANIN.COM
MARKETPLACE AS A DIGITAL TOURISM
PROMOTION INNOVATION IN EAST JAVA***

By : Devi Lailatus Sallysah
SIN : 362093301143
Supervisor : 1. Randhi Nanang Darmawan, S.Si., M.Si.
2. Ayu Purwaningtyas, S.Hut., M.M.

ABSTRACT

Djalanin.com is a digital service platform under PT Djalanin Wisata Jaya based in Surabaya. It has a mission to realise digitalisation in the world of tourism, can present tourist information, plan to recommend travel activities, so as to accommodate the interaction of tourism actors and tourists to make it easier to travel. The purpose of this study was to determine the results of the level of customer satisfaction with the quality of service of the Djalanin.com Marketplace as a digital tourism promotion innovation in East Java Province. Through a questionnaire measuring tool using the Service Quality Method reference to measure customer satisfaction, namely Display (Tangible), Reliability, Responsiveness, Assurance, and Attention (Empathy). With a sample of 100 respondents, respondents were selected using Nonprobability Sampling technique, namely Purposive Sampling, The approach in this study uses a quantitative descriptive approach with the Customer Satisfaction Score (CSAT) analysis method with the calculation results of 87% can be declared "Satisfied".

Keywords : Djalanin.com Marketplace, Level of Satisfaction, Service Quality, Customer Satisfaction Score (CSAT)

–Halaman ini sengaja dikosongkan–

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul **“Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap *Marketplace* Djalanin.com Sebagai Inovasi Digital Pariwisata di Jawa Timur”** yang diajukan guna memenuhi syarat kelulusan dan meraih gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par.) dalam Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membimbing dan mendukung penulis untuk dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik, diantaranya :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan kekuatan dan kelancaran dalam setiap jalan penyusun menyelesaikan Tugas Akhir ini
2. Bapak 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 Politeknik Negeri Banyuwangi.
4. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi.
5. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc, selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi sekaligus koordinator Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Tahun 2024.
6. Bapak Randhi Nanang Darmawan, S.Si., M.Si., selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Ayu Purwaningtyas, S.Hut., M.M, selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah bersedia memberikan waktu, tenaga, bimbingan dan selalu memberi masukan yang membangun bagi penulis selama Tugas Akhir berlangsung.
7. Ibu Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si., selaku Dosen Penguji 1 dan Bapak Putu Ngurah Rusmawan, S.Pd., M.Pd, selaku Dosen Penguji 2 yang senantiasa memberi arahan, kritik dan saran dalam penyempurnaan Tugas Akhir sehingga penelitian ini dapat terus menjadi lebih baik.
8. Bapak Dion, Bapak David, Bu Luky dan seluruh tim keluarga besar Djalanin.com yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian.

9. Semua pihak yang telah membantu penulisan proposal tugas akhir ini, maka penulis ucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya atas segala dorongan, bantuan dan pengertian yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, karena dengan segala keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang masih harus penulis tingkatkan agar mampu menjadi pribadi yang lebih baik kedepannya. Untuk itu, penulis sangat menerima kritik dan saran yang membangun dari pihak manapun.

Banyuwangi, 27 Mei 2024

Devi Lailatus Sallysah
NIM 362093301143

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
HALAMAN PENGESAHAN	xi
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xv
KATA PENGANTAR	xvii
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pariwisata.....	7
2.2 Ekonomi Pariwisata	8
2.3 Perilaku Konsumen.....	8
2.4 Kepuasan Konsumen	11
2.5 <i>Marketplace</i>	13
2.6 Kualitas Pelayanan.....	14
2.7 Promosi	15
2.8 Penelitian Terdahulu.....	16
BAB 3 METODE PENELITIAN	21
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	21
3.2 Pendekatan Penelitian.....	21
3.3 Teknik Pengumpulan Data	21
3.3.1 Pengumpulan Data	21

3.4 Instrumen Pengumpulan Data	23
3.4.1 Kuesioner.....	23
3.5 Populasi dan Sampel	23
3.6 Definisi Operasional.....	24
3.7 Uji Validitas	25
3.8 Uji Reliabilitas	26
3.9 Metode Analisis Data.....	27
3.9.1 Pengujian Tingkat Kepuasan Konsumen menggunakan <i>Customer</i> <i>Satisfactions Score (CSAT)</i>	27
3.10 Kerangka Pemikiran.....	28
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	31
4.2 Struktur Organisasi Perusahaan Djalanin.com.....	31
4.3 Gambaran Umum Responden	33
4.4 Uji Validitas	34
4.5 Uji Reliabilitas	36
4.6 Pengolahan Data CSAT (Customer Satisfaction Score)	37
4.7 Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Marketplace Djalanin.com.....	39
4.8 Atribut yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan Marketplace Djalanin.com	41
4.9 Pembahasan.....	43
BAB 5 PENUTUP.....	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	16
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Tugas Akhir	21
Tabel 3.2 Jawaban <i>Instrument</i>	22
Tabel 3.3 Definisi Operasional	25
Tabel 3.4 Standar Nilai American Satisfaction Index	28
Tabel 4.1 Sumber Daya Manusia Perusahaan Djalanin.com.....	32
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 4.5 Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	35
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	37
Tabel 4.7 Standar Nilai American Satisfaction Index	38
Tabel 4.8 Total Nilai Atribut	41

–Halaman ini sengaja dikosongkan–

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan <i>Platform</i> Djalanin.com.....	2
Gambar 1.2 Tampilan <i>Platform</i> Djalanin.com.....	3
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4.1 Tampilan Awal <i>Marketplace</i> Djalanin.com.....	31
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	32

–Halaman ini sengaja dikosongkan–

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Kuesioner.....	53
Lampiran 2. Petunjuk Pengisian Kuesioner.....	55
Lampiran 3. Mitra <i>Marketplace</i> Djalanin.com	59
Lampiran 4. Dokumentasi Observasi Kegiatan <i>Marketplace</i> Djalanin.com.....	61
Lampiran 5. Hasil Olah Data Responden	63
Lampiran 6. Saran dan Kritik Responden <i>Marketplace</i> Djalanin.com.....	65
Lampiran 7. Hasil Angket Penelitian.....	71
Lampiran 8. Hasil Uji Instrumen Penelitian	77
Lampiran 9. Biodata Penulis.....	79

–Halaman ini sengaja dikosongkan–