

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TOUR LEADER TERHADAP
MINAT PENGGUNAAN ULANG JASA PADA
PT. TRAVELOGIN TOUR & TRAVEL**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata I Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh :

**NAMA
NPM**

**PUTRI MUFIDAH
061940612536**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA PALEMBANG
2023**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TOUR LEADER TERHADAP
MINAT PENGGUNAAN ULANG JASA TRAVEL AGENT PADA
PT.TRAVELOGIN TOUR & TRAVEL



SKRIPSI

Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata I Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya

Disusun Oleh :

NAMA
NPM

PUTRI MUFIDAH
061940612536

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Deslochal Djumrianti, S.E., M.I.S., Ph.D., C.CL
NIP 196812061990032002


Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M
NIP 196008061989101001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,

Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata,


Dr. Heri Setiawan, S.E., M.A.B. CPMA
NIP 197602222002121001


Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si
NIP 198602262015042003

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Putri Mufidah
NPM : 061940612536
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Tour Leader Terhadap
Minat Penggunaan Ulang Jasa Travel Agent Pada PT.
Travelogin Tour & Travel

Telah dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Dan Dinyatakan Lulus

Pada Hari : Senin
Tanggal : 14 Agustus 2023

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Alfitriani, S.ST. Par., M.Par		23 Agustus 2023
2	ESya Alhadi, S.E., M.M		21 Agustus 2023
3	Munparidi, S.E., M.Si		21 Agustus 2023

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Mufidah
NPM : 061940612536
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Tour Leader Terhadap Minat Penggunaan Ulang Jasa Travel Agent Pada PT. Travelogin Tour & Travel.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil dari karya saya sendiri dengan seluruh ide, materi – materi dan pendapat yang saya buat ditambah dari sumber yang telah saya kutip dengan penulisan referensi yang sesuai.

Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bertanggung jawab sekaligus menerima konsekuensi berdasarkan sanksi dan aturan yang berlaku pada tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan

Palembang, 31 Agustus 2023


Putri Mufidah

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

فَبِأَيِّ آلَاءِ رَبِّكُمَا تُكَذِّبَانِ

“Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan?”

(Q.S Ar-Rahman : 21)

“Life is too short for regrets, so do your best!”

(Putri Mufidah)

PERSEMBAHAN

Saya bersyukur atas nafas yang telah di berikan Nya hingga saat ini. Terima kasih Allah SWT atas segala berkah yang Engkau berikan kepada saya

Saya persembahkan kepada orang yang senantiasa berdo’a untuk saya Anugerah terbesar dan terindah yang ku miliki, mereka adalah kedua orang saya Bapak Wahyono dan Ibu Siti Fadlillah karena atas semua pengorbanan yang telah mereka lakukan, dapat membawa saya sampai di titik ini.

Ku persembahkan kepada kedua orang pembimbingku, Ibu Desloehal Djumrianti, S.E., M.I.S., Ph.D., C.CL dan Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M

Almamaterku tercinta Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penelitian ini dimaksudkan guna memenuhi syarat lulus Strata 1 pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.

Skripsi ini berisi tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Tour Leader Terhadap Minat Penggunaan Ulang Jasa Travel Agent Pada PT. Travelogin Utama Sejahtera Terdepan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini disusun berdasarkan hasil , hasil dari perhitungan menggunakan rumus slovin mendapatkan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 88 responden yang telah 2-3 kali mengikuti tour Bersama travelogin tour & travel. Penulisan bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Tour Leader Terhadap Minat Penggunaan Ulang Jasa Travel Agent Pada PT. Travelogin Utama Sejahtera Terdepan .

Pengerjaan skripsi telah melibatkan banyak pihak yang membantu oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan bantuan yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca agar dapat menjadi pembelajaran bagi penulis di masa yang akan datang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi sesuai dengan harapan dan tepat waktu. Adapun judul dari skripsi ini adalah Pengaruh “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Tour Leader Terhadap Minat Penggunaan Ulang Jasa Travel Agent Pada PT. Travelogin Tour & Travel.**”

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan moril, semangat, serta pengarahan kepada penulis. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-sebesarannya kepada :

1. Keluarga tercinta, kedua orang tua Ayah (Wahyono) dan Ibu (Siti Fadlillah) serta Keluarga besar penulis yang sangat penulis cintai yang tidak henti nya selalu memberikan d’oa, kasih sayang, dukungan, semangat dan pengorbanan baik moril maupun materi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T selaku direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
3. Bapak Dr. Heri Setiawan, SE., MAB. CPMA selaku ketua jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
4. Ibu Yulia Pebrianti S.E.I., M.Si selaku ketua program studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Ibu Desloehal Djumrianti, S.E., M.I.S., Ph.D., C.CL selaku Pembimbing I yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum. Res. M. selaku Pembimbing II yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
7. Segenap Dosen dan seluruh civitas akademika Politeknik Negeri Sriwijaya yang membantu memberikan dukungan, motivasi, dan ilmu dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Keluarga Besar PT. Travelogin Utama Sejahtera Terdepan, Kak Huanza, Kak Youwen, Kak Nidia, Kak Putra, Kak Tony dan Winda Atas dukungan dan

Semangat yang diberikan kepada penulis selama melakukan penelitian ini

9. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam membantu pengisian kuesioner selama penelitian berlangsung.
10. Teman-teman seperjuangan di Politeknik Negeri Sriwijaya terkhusus kelas 8BPB, 8BPA, dan 8BPM yang tidak dapat disebutkan satu-persatu namanya, yang telah memberi dukungan, semangat, dan keceriaan kepada penulis.
11. Mutiara Wulandari Puspaningrum sebagai teman dan sahabat yang membantu penulis untuk menyelesaikan penelitian ini dengan memberik dukungan moril.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak. Semoga amal baik semua pihak mendapatkan balasan yang berlipat ganda dan menjadi amal jariah dari Allah SWT. Akhir kata semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kita semua. Aamiin Allahumma Aamiin.

Palembang, Juli 2023

Penulis,

Putri Mufidah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat penggunaan ulang jasa travel agent pada travelogin tour & travel. Penarikan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan metode dengan melakukan perhitungan menggunakan rumus slovin dengan kriteria responden telah mengikuti tour bersama travelogin tour & travel, hasil dari perhitungan menggunakan rumus slovin mendapatkan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 88 responden yang telah 2-3 kali mengikuti tour Bersama travelogin tour & travel. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial hanya dimensi *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible* yang berpengaruh secara signifikan terhadap minat penggunaan ulang jasa travel agent pada Travelogin Tour & Travel sedangkan *Reability* dan *Responsiveness* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan ulang jasa travel agent pada Travelogin Tour & Travel. Secara simultan Kualitas Pelayanan Tour Leader berpengaruh positif dan signifikan minat penggunaan ulang jasa travel agent pada Travelogin Tour & Travel, hal ini dibuktikan pada hasil uji simultan f dimana f_{hitung} sebesar 29,078 > f_{tabel} 1,92 dengan nilai signifikansi 0,000. Maka dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak H_a diterima yang artinya ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan Tour Leader secara simultan terhadap Minat Penggunaan Ulang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Travel Agent, Repurchase Intention, Tour Leader

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on the intention to reuse travel agent services on travelog tours & travel. Sampling used purposive sampling with the method of calculating using the Slovin formula with the criteria of respondents have attended a tour with Travelogin Tour & Travel; the results of calculations using the Slovin formula obtained the number of samples in this study as many as 88 respondents who had attended 2-3 joint tours Travelogin tour & travel. This study used multiple linear regression analysis with the help of SPSS version 25 software. The results showed that only the Assurance, Empathy, and Tangible dimensions significantly affected the intention to reuse travel agent services at Travelogin Tour & Travel. In contrast, Reliability and Responsiveness did not significantly affect the intention to reuse travel agent services at Travelogin Tour & Travel. Simultaneously the Quality of Tour Leader Service has a positive and significant effect on the intention to reuse travel agent services at Travelogin Tour & Travel; this is evidenced by the results of the simultaneous test f where the f_{count} is $29.078 > f_{table} 1.92$ with a significance value of 0.000. Then it can be stated that H_0 is rejected, H_a is accepted, which means that there is a significant influence between the Quality of Tour Leader Service on Reuse Interest.

Keywords : Service Quality, Travel Agent, Repurchase Intention, Tour Leader

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL MUKA.....	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.5.2 Manfaat Praktisi.....	7
1.5.3 Manfaat Akademis.....	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.2 Minat Penggunaan Ulang	10
2.3. Kerangka Berfikir	11
2.4 Hipotesis Penelitian	11
2.5 Penelitian Terdahulu	11
BAB III Metodologi Penelitian	14
3.1 Pendekatan Penelitian	14
3.2 Lokasi Penelitian.....	14

3.3 Jenis dan Sumber data.....	14
3.4 Populasi dan Sampel.....	15
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	17
3.6 Skala Pengukuran.....	18
3.7 Instrumen Penelitian	18
3.8 Teknik Analisis Data	21
3.8.1. Uji Validitas.....	21
3.8.2. Uji Reabilitas	22
3.8.3. Uji Hipotesis	22
3.8.4. Analisis Regresi Linier Berganda	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Hasil.....	25
4.1.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	25
4.1.2 Visi, Misi biro perjalanan Travelogin Tour & Travel.....	26
4.1.3 Makna Logo Travelogin Tour & Travel	26
4.1.4 Struktur Organisasi Travelogin Tour & Travel	27
4.1.5 Standar Operasional Prosedur Travelogin	28
4.2 Pembahasan	31
4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
4.2.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X)	33
4.2.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Minat Penggunaan Ulang Jasa (Y) .	41
4.2.5 Uji Instrumen Penelitian	42
4.2.6 Uji Reliabilitas	44
4.2.7 Uji Asumsi Klasik.....	45
4.2.8 Analiss Regresi Linier Berganda	50
4.2.9 Uji Simultan	52
4.2.10 Pengaruh Kualitas Pelayanan Tour Leader Terhadap Minat Penggunaan Ulang Jasa Travel Agent	56
4.2.11 Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Tour Leader Terhadap Minat Penggunaan Ulang Jasa Travel Agent	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1	4
Gambar 1 2	5
Gambar 1 3	5
Gambar 2. 1	11
Gambar 4. 1	26
Gambar 4. 2	27
Gambar 4. 3	33
Gambar 4. 4	33

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	2
Tabel 1. 2	3
Tabel 1. 3	3
 Tabel 2. 1	 11
 Tabel 3. 1	 16
Tabel 3. 2	18
Tabel 3. 3	18
 Tabel 4. 1	 31
Tabel 4. 2	32
Tabel 4. 3	34
Tabel 4. 4	35
Tabel 4. 5	36
Tabel 4. 6	38
Tabel 4. 7	40
Tabel 4. 8	41
Tabel 4. 9	43
Tabel 4. 10.....	45
Tabel 4. 11.....	46
Tabel 4. 12.....	48
Tabel 4. 13.....	50
Tabel 4. 14.....	52
Tabel 4. 15.....	53
Tabel 4. 16.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Tanda Persetujuan Revisi
Lampiran 2	Surat Balasan Lokasi Penelitian
Lampiran 3	Form Kunjungan Tempat Penelitian
Lampiran 4	Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
Lampiran 8	Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
Lampiran 9	Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
Lampiran 10	Lembar Kuesioner Penelitian
Lampiran 11	Draft Pertanyaan Wawancara
Lampiran 12	Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Penelitian
Lampiran 13	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
Lampiran 14	Hasil Deskripsi Kategorisasi Jawaban Responden
Lampiran 15	Hasil Uji Asumsi Klasik dan Regresi Linier Berganda

