

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BIRO PERJALANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TRAVEL
PT TITISAN SANG PANGERAN**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**RIA RAHMAWATI
NPM 062230601177**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BIRO PERJALANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TRAVEL
PT TITISAN SANG PANGERAN**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**RIA RAHMAWATI
NPM 062230601177**

Menyetujui,

**Palembang, 1 Agustus 2025
Pembimbing II,**

Pembimbing I,

**Dr. Markoni Badri, SE., MBA.
NIP 196103251989031001**

**Ardelia Suharmanto, S.E., M.M.
NIP 199502282023212037**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Koordinator Program Studi
DIII Administrasi Bisnis,**

**Dr. Sari L. Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001**

**Dwi Riana, S.E., M.AB.
NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ria Rahmawati
NPM : 062230601177
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Biro Perjalanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Travel PT Titisan Sang Pangeran

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak pihak yang berkepentingan.

Palembang, 2025

Yang membuat pernyataan,


Ria Rahmawati
NPM 062230601177

LEMBAR PENGESAHAN

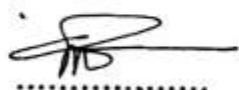
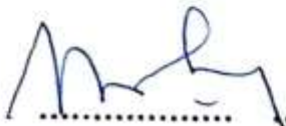
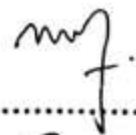
Nama : Ria Rahmawati
NPM : 062230601177
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Biro Perjalanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Travel PT Titisan Sang Pangeran

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari:

Tanggal: 2025

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Hendra Sastrawinata, S.E., M.M Ketua Penguji		
2.	Dr. Markoni Badri, S.E., M.B.A Anggota Penguji		
3.	Mahmud Junianto, S.Psi., M.Psi Anggota Penguji		
4.	Tsurayya Syarif Zain, S.Psi., M.A Anggota Penguji		

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Keberanian bukan tanpa rasa takut, tapi tetap melangkah meski takut. Dan pada akhirnya rasa takut itu akan hilang dengan sendirinya.

(Ria Rahmawati)

Kupersembahkan kepada:

- **Diri sendiri**
- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara – saudari ku**
- **Sahabat terbaik**
- **Teman – teman kelas 6 NA 2025**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, laporan akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Laporan Akhir ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Biro Perjalanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Travel PT Titisan Sang Pangeran”. Laporan akhir ini membahas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Travel PT Titisan Sang Pangeran serta mengidentifikasi faktor-faktor dalam dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh. Masalah utama yang dihadapi perusahaan adalah penurunan jumlah pelanggan dalam beberapa tahun terakhir. Persaingan dengan moda transportasi lain yang lebih langsung juga menjadi tantangan bagi perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, di mana pelanggan merasa puas jika pelayanan memenuhi harapan mereka terutama dari segi fasilitas, ketepatan waktu, dan sikap karyawan. Kesimpulannya, peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga perusahaan dapat mempertahankan dan menambah jumlah pelanggannya di tengah persaingan yang ketat.

Penulis menyadari Laporan Akhir ini banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan akhir ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang berguna bagi semua pihak. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih atas perhatian dan kerja sama semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, Juli 2025

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Tristanto dan ibu Poniah, S.Pd.SD selaku Orang Tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan doa disetiap langkah penulis dalam menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Ir. Irawan, S.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Dwi Riana, S.E., M.AB selaku Ketua Program Studi DIII Administrasi Bisnis.
6. Bapak Dr. Markoni Badri, SE., MBA selaku Pembimbing I yang telah membimbing dengan sabar dan memberikan masukan dan saran untuk laporan akhir ini
7. Ibu Ardelia Suharmanto, S.E., M.M selaku Pembimbing II yang telah membimbing dengan sabar dan memberikan masukan dan saran untuk laporan akhir ini
8. Bapak Hengki Irawan selaku Pemimpin PT Titisan Sang Pangeran yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian
9. Bapak Indra Harja Rustam selaku Manager General PT Titisan Sang Pangeran dan Karyawan PT Titisan Sang Pangeran yang telah membantu dalam memberikan informasi mengenai pengguna jasa PT Titisan Sang Pangeran
10. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Karyawan/Karyawati Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat sehingga kami dapat menyelesaikan laporan ini

11. Saudara-saudari penulis Sonia Anggraini, Ratih Febika, Agnes Dara Trisna, Ghifaris Syafutra yang telah memberikan semangat dan dukungan untuk penulis.
 12. Ridho Muryadi yang selalu memberikan semangat dan menemani penulis membuat laporan akhir.
 13. Teman-teman perjuangan di kelas 6 NA yang selalu mendukung dan menghibur setiap harinya.
 14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu pada laporan ini.
- Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat semoga segala bantuan dan bimbingan yang penulis dapatkan selama ini menjadi berkah dan bekal di masa yang akan datang.

Palembang, 2025

Penulis

ABSTRAK

Penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Biro Perjalanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Travel PT Titisan Sang Pangeran” ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan serta mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner kepada pelanggan PT Titisan Sang Pangeran, serta data sekunder berupa dokumen perusahaan dan literatur terkait. Metode pengumpulan data dilakukan melalui survei kuesioner dan wawancara kepada pelanggan dan karyawan. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan PT Titisan Sang Pangeran, dengan sampel yang diambil dari pelanggan yang telah menggunakan jasa perusahaan dalam periode penelitian. Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan teknik statistik untuk menguji hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan dimensi *reliability* dan *responsiveness* menjadi faktor yang paling dominan. Kesimpulan penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan di PT Titisan Sang Pangeran.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, biro perjalanan, reliability, responsiveness

ABSTRACT

The study entitled ‘The Effect of Travel Bureau Service Quality on Customer Satisfaction at Travel PT Titisan Sang Pangeran’ aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction and identify the most influential dimensions of service quality. The type of data used is primary data obtained through questionnaires to customers of PT Titisan Sang Pangeran, as well as secondary data in the form of company documents and related literature. Data collection methods were carried out through questionnaire surveys and interviews with customers and employees. The research population is all customers of PT Titisan Sang Pangeran, with samples taken from customers who have used the company's services during the research period. Data analysis was carried out quantitatively with statistical techniques to test the relationship between service quality variables and customer satisfaction. The results showed that service quality has a significant effect on customer satisfaction, with the reliability and responsiveness dimensions being the most dominant factors. The conclusion of this study confirms the importance of improving service quality to maintain and increase customer satisfaction at PT Titisan Sang Pangeran.

Keywords: service quality, customer satisfaction, travel agency, reliability, responsiveness

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	2
HALAMAN PERNYATAAN.....	3
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	4
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	5
KATA PENGANTAR.....	6
UCAPAN TERIMA KASIH	7
ABSTRAK	9
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR TABEL	13
DAFTAR GAMBAR	14
DAFTAR LAMPIRAN	15
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1.5.4 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1.5.5 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not
2.1.2 Pengertian Pelayanan	defined.
	Error! Bookmark not defined.

- 2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .Error! Bookmark not defined.
- 2.2 Biro PerjalananError! Bookmark not defined.
 - 2.2.1 Pengertian Biro Perjalanan....Error! Bookmark not defined.
- 2.3 Kepuasan Pelanggan.....Error! Bookmark not defined.
 - 2.3.1 Pengertian Kepuasan PelangganError! Bookmark not defined.
 - 2.3.2 Dimensi Kepuasan PelangganError! Bookmark not defined.
 - 2.3.3 Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat KP Error! Bookmark not defined.
- 2.4 Kerangka PemikiranError! Bookmark not defined.
- 2.5 Uji Instrumen.....Error! Bookmark not defined.
 - 2.5.1 Uji Validitas.....Error! Bookmark not defined.
 - 2.5.2 Uji ReliabilitasError! Bookmark not defined.

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAANError! Bookmark not defined.

- 3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....Error! Bookmark not defined.
- 3.2 Visi dan Misi PerusahaanError! Bookmark not defined.
 - 3.2.1 Visi PerusahaanError! Bookmark not defined.
 - 3.2.2 Misi PerusahaanError! Bookmark not defined.
- 3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian TugasError! Bookmark not defined.
 - 3.3.1 Struktur OrganisasiError! Bookmark not defined.
 - 3.3.2 Pembagian TugasError! Bookmark not defined.
- 3.4 Layanan yang diberikan PT Titisan Sang Pangeran Error! Bookmark not defined.
 - 3.4.1 Pariwisata / *Tour*Error! Bookmark not defined.
 - 3.4.2 Antar Jemput Karyawan.....Error! Bookmark not defined.
 - 3.4.3 Angkutan Umum (Reguler) ..Error! Bookmark not defined.
- 3.5 Aktivitas Objek PT TISPA Palembang - Muaradua Error! Bookmark not defined.
 - 3.5.1 Jumlah Kendaraan Palembang – MuaraduaError! Bookmark not defined.
 - 3.5.2 Rute Perjalanan Palembang – MuaraduaError! Bookmark not defined.
 - 3.5.3 Jadwal Servis dan Pemeriksaan BusError! Bookmark not defined.

3.5.4 KIR (Uji Kelayakan Jalan)....	Error! Bookmark not defined.
3.5.5 Administrasi Pajak	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Jumlah Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Penilaian Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Uji Instrumen	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Uji Regresi Linier Berganda ..	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap KP	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan yang Paling Berpengaruh	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 2 Skala Pengukuran Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Jumlah Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Deskripsi Menggunakan Jasa	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Frekuensi Penggunaan Jasa	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliability	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Uji Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 9 Lembar Rekomendasi Seminar Proposal Laporan Akhir
- Lampiran 10 Lembar Revisi Seminar Proposal Laporan Akhir
- Lampiran 11 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir/Skripsi
- Lampiran 12 Lembar Revisi Laporan Akhir/Skripsi
- Lampiran 13 Lembar Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir/Skripsi
- Lampiran 14 Hasil Wawancara Pengambilan Data
- Lampiran 15 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 16 Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 17 Hasil Uji SPSS
- Lampiran 18 Kuesioner
- Lampiran 19 Data Kendaraan PT TISPA Palembang – Muaradua

Lampiran 20 Struktur Organisasi Perusahaan