

**PENGARUH EFEKTIVITAS PERAN *TOUR LEADER* TERHADAP
KESUKSESAN PENYELENGGARAAN *TOUR* PADA PT. SAHABAT
TOUR TRAVEL**



SKRIPSI

**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**Shakila Putri Permata
NPM 062140612757**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2025**

**PENGARUH EFEKTIVITAS PERAN *TOUR LEADER* TERHADAP
KESUKSESAN PENYELENGGARAAN *TOUR* PADA PT. SAHABAT
TOUR TRAVEL**



SKRIPSI

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

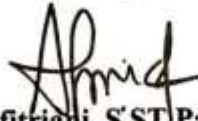
**Shakila Putri Permata
NPM 062140612757**

Menyetujui

Pembimbing I,

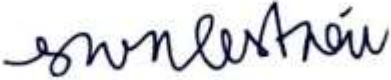

**Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si
NIP 198602262015042003**

**Palembang, Agustus 2025
Pembimbing II,**


**Alfitriani, S.ST.Par., M.Par
NIP 198805082019032009**

Mengetahui

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**


**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata**


**Alditia Detmullati, S.ST., M.M.Par
NIP 199206082019032025**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shakila Putri Permata
NPM : 062140612757
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : DIV Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Efektivitas Peran *Tour Leader* Terhadap
Kesuksesan Penyelenggaraan *Tour* Pada PT. Sahabat
Tour Travel

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya. Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Shakila Putri Permata

NPM 062140612757

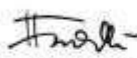
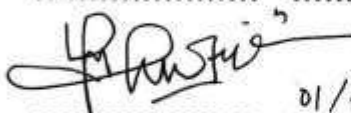
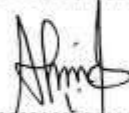
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Shakila Putri Permata
NPM : 062140612757
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Usaha Perjalanan Wisata
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Skripsi : Pengaruh Efektivitas Peran *Tour Leader* Terhadap
Kesuksesan Penyelenggaraan *Tour* pada PT.
Sahabat Tour Travel

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi
Bisnis dan dinyatakan LULUS

Pada Hari : Jumat
Tanggal : 01 Agustus 2025

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Dewi Fadila, S.E, M.M., CPMA Ketua Penguji		01 / 08 / 2025
2.	Dra. Yusleli Herawati, M.M Anggota Penguji		01 / 08 / 2025
3.	Alfitriani, S.ST., M.Par Anggota Penguji		01 / 08 / 2025
4.	Andriansyah, S.IP., M.AB Anggota Penguji		01 / 08 / 2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Jangan terjebak dalam mimpi orang lain”

(Kim Taehyung)

Karya ini ku persembahkan untuk:

- Kedua orang tuaku tercinta dan tersayang yang telah menjadi orang tua terhebat, yang tak pernah putus memberikan doa, yang tak pernah lelah untuk mengingatkan, memberikan semangat serta memberikan dukungan, perjuangan dan memberikan motivasi dalam hidup ini.
- Teman seperjuangan kelas BPM yang selalu mendukung, mengingatkan serta merelakan waktunya untuk memberikan canda dan tawa serta kasih sayang.
- Kakak-kakak PT. Sahabat Tour Travel yang selalu memberikan semangat dan selalu menghibur.
- Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Efektivitas Peran *Tour Leader* Terhadap Kesuksesan Penyelenggaraan *Tour* Pada PT. Sahabat Tour Travel”** dengan tepat waktu.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui pengaruh Efektivitas Peran Tanggung Jawab, Komunikasi, Penampilan, Cepat Tanggap secara masing-masing, dan pengaruhnya secara bersama-sama terhadap Kesuksesan Penyelenggaraan *Tour* pada PT. Sahabat Tour Travel. Penulisan skripsi ini disusun berdasarkan hasil survei yang dilakukan kepada peserta *tour* yang pernah mengikuti *tour* pada PT. Saabat Tour Travel dengan Sampel berjumlah 98 orang. Penulisan skripsi ini memperoleh hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan keempat variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kesuksesan penyelenggaraan *tour*. Secara parsial, variabel tanggung jawab, penampilan, dan cepat tanggap berpengaruh signifikan, sedangkan variabel komunikasi tidak berpengaruh signifikan. Hasil ini menunjukkan pentingnya peran *tour leader* dalam menciptakan pengalaman wisata yang berkualitas..

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan masukan dan saran untuk penyempurnaan skripsi yang telah dibuat. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, khususnya bagi penulis, mahasiswa dan akademisi Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.

Palembang, Agustus 2025

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Ibu Alditia Dietmuliati, S.ST., M.Par., selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I.,M.Si., selaku Pembimbing I yang telah bersedia memberikan bimbingan, pengarahan, inspirasi, dan motivasi serta saran dengan penuh keikhlasan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Ibu Alfitriani, S.ST.Par, M.Par., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing, mengarahkan, dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Program Studi Usaha Perjalanan Wisata khususnya.
8. PT. Sahabat Tour Travel yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
9. Kedua orang tua penulis yang telah melakukan segala bentuk pengorbanan dan tulus yang telah diberikan. Doa-doa yang tak pernah putus, dukungan, semangat, yang tidak pernah henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta. Terima kasih atas apa yang telah diberikan kepada penulis yang tidak bisa dibandingkan dan digantikan dengan apapun selamanya.

10. Teman-teman kelas 8 BPM, khususnya untuk Rama, Yoga, Abelia, Dia, Salmaa, dan Youlan, terima kasih sudah menemani masa-masa di bangku kuliah dari awal masuk kuliah sampai selesai kuliah. Terima kasih atas canda tawa serta dukungan dan semangat yang diberikan.
11. Sahabat-sahabat penulis yang sudah bersama sejak masa SMA, yang selalu turut membantu, memberikan dukungan kepada penulis. Serta dengan besar hati mendengarkan keluh kesah penulis setiap harinya.
12. Rekan-rekan kerja di PT. Sahabat Tour Travel. Terima kasih karena telah menemani di masa-masa penulisan skripsi. Terima kasih atas segala bentuk dukungan, doa, semangat dan kebahagiaan yang telah diberikan.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan limpahan rahmat dan pahala dari Allah SWT. Aamiin.

Palembang, Agustus 2025
Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efektivitas peran *tour leader* terhadap kesuksesan penyelenggaraan *tour* pada PT. Sahabat Tour Travel. Variabel independen dalam penelitian ini mencakup tanggung jawab, komunikasi, penampilan, dan cepat tanggap, sedangkan variabel dependen adalah kesuksesan penyelenggaraan *tour*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, dan data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarikan kepada 98 responden yang merupakan peserta *tour*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan keempat variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kesuksesan penyelenggaraan *tour*. Secara parsial, variabel tanggung jawab, penampilan, dan cepat tanggap berpengaruh signifikan, sedangkan variabel komunikasi tidak berpengaruh signifikan. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,658 menunjukkan bahwa sebesar 65,8% variasi dalam kesuksesan penyelenggaraan *tour* dapat dijelaskan oleh keempat variabel tersebut. Hasil ini menunjukkan pentingnya peran *tour leader* dalam menciptakan pengalaman wisata yang berkualitas. Temuan ini dapat menjadi acuan strategis bagi manajemen *travel agent* dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, khususnya dalam hal pembinaan *tour leader* secara profesional dan berkesinambungan.

Kata Kunci: tanggung jawab, komunikasi, penampilan, cepat tanggap, *tour leader*, kesuksesan *tour*.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of the effectiveness of the tour leader's role on the success of tour implementation at PT. Sahabat Tour Travel. The independent variables in this study include responsibility, communication, appearance, and responsiveness, while the dependent variable is the success of the tour implementation. A quantitative approach was used with a survey method, and data were collected through questionnaires distributed to 98 respondents who had participated in tours. The data analysis technique employed was multiple linear regression using SPSS software. The results show that, simultaneously, all four independent variables have a significant influence on the success of tour implementation. Partially, responsibility, appearance, and responsiveness have a significant influence, while communication does not show a significant effect. The coefficient of determination (R^2) of 0.672 indicates that 67.2% of the variation in tour success can be explained by the four variables. These findings highlight the importance of the tour leader's role in delivering high-quality travel experiences. The results offer strategic implications for travel agent management to enhance human resource quality, particularly through consistent and professional development of tour leaders.

Keywords: responsibility, communication, appearance, responsiveness, tour leader, tour success.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan masalah	7
1.3 Tujuan penelitian.....	7
1.4 Manfaat penelitian.....	8
BAB II.....	10
LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Definisi Efektivitas.....	10
2.2 Definisi Peran.....	12
2.3 <i>Tour Leader</i>	13
2.4 Parameter Keberhasilan <i>Tour</i>	17
2.5 Teori Perilaku Konsumen (<i>Consumen Behavior Theory</i>)	20
2.6 Teori Kepercayaan dalam Hubungan Bisnis (<i>Trust Theory in B2C Relationship</i>)	21
2.7 Teori Jaringan Sosial dalam Bisnis (<i>Social Network Theory</i>).....	21
2.8 Teori Manajemen Hubungan Pelanggan (<i>Customer Relationship Management Theory</i>)	22
2.9 Kerangka Berpikir	23

2.10	Hipotesis.....	24
2.11	Penelitian Terdahulu	25
BAB III		32
METODELOGI PENELITIAN		32
3.1	Pendekatan Penelitian	32
3.2	Lokasi Penelitian	32
3.3	Populasi dan Sampel	32
3.3.1	Populasi	32
3.3.2	Sampel	33
3.4	Teknik Pengumpulan Data	34
3.4.1	Data Primer.....	34
3.4.2	Data Sekunder	36
3.5	Definisi Operasional Variabel	36
3.6	Skala Pengukuran.....	38
3.7	Variabel Penelitian	39
3.8	Uji Variabel Penelitian	45
3.8.1	Uji Validitas Data	45
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	45
3.9	Teknik Analisis Data	46
3.9.1	Pengujian Asumsi Klasik	46
3.9.2	Uji Pengaruh.....	47
3.9.3	Uji Hipotesis.....	48
BAB IV		50
HASIL DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Hasil Penelitian.....	50
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
4.1.2	Uji Variabel Penelitian	51
4.1.3	Deskripsi Karakteristik Responden	54
4.1.4	Uji Asumsi Klasik	57
4.1.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
4.1.6	Koefisien Determinasi (R ²).....	61

4.1.7	Uji Hipotesis.....	62
4.2	Pembahasan.....	65
4.2.1	Pengaruh Tanggung Jawab Terhadap Kesuksesan Penyelenggaraan <i>Tour</i>	65
4.2.2	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kesuksesan Penyelenggaraan <i>Tour</i>	66
4.2.3	Pengaruh Penampilan Terhadap Kesuksesan Penyelenggaraan <i>Tour</i>	67
4.2.4	Pengaruh Cepat Tanggap Terhadap Kesuksesan Penyelenggaraan <i>Tour</i>	68
4.2.5	Pengaruh Tanggung Jawab, Komunikasi, Penampilan, Cepat Tanggap Terhadap Kesuksesan Penyelenggaraan <i>Tour</i>	68
BAB V		70
KESIMPULAN DAN SARAN		70
5.1.	Kesimpulan.....	70
5.2.	Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN		77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Skala Likert	39
Tabel 3.2 Variabel Penelitian	40
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4.2 Hasil Uji Reabilitas	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	56
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa Tour.....	57
Tabel 4.7 Uji Normalitas	58
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.9 Uji Heteroskedastisitas	59
Tabel 4.10 Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan (Uji F)	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	23
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 5 Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 8 Rekomendasi Seminar Proposal
- Lampiran 9 Lembar Revisi Seminar Proposal
- Lampiran 10 Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 11 Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji I
- Lampiran 12 Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji II
- Lampiran 13 Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji III
- Lampiran 14 Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji IV
- Lampiran 15 Lembar Pelaksanaan Revisi Ujian Skripsi
- Lampiran 16 Hasil Uji Variabel
- Lampiran 17 Karakteristik Responden Penelitian
- Lampiran 18 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 19 Hasil Uji Regresi
- Lampiran 20 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden