

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TOUR LEADER DAN HARGA  
PAKET WISATA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT  
MAROGAN TOUR AND TRAVEL PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata 1  
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh :**

**Muhammad Yoga Rivaldo  
NPM 062140612749**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *TOUR LEADER* DAN HARGA  
PAKET WISATA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT  
MAROGAN TOUR AND TRAVEL PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh:**

**Nama : Muhammad Yoga Rivaldo  
NPM : 062140612749**

**Menyetujui**

**Pembimbing I**

**Rini S.E, M.AB  
NIP 196012281990032002**

**Palembang,  
Pembimbing II**

**2025**

**Heni Yuvita, M.Si  
NIP 198812042022032006**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis**

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

**Koordinator Program Studi  
Usaha Perjalanan Wisata**

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

## **SURAT PERNYATAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Yoga Rivaldo  
NPM : 062140612749  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Tour Leader dan Harga  
Paket Wisata Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada  
PT Marogan Tour and Travel Palembang

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, 2025

Yang Membuat Pernyataan



METERAL TEMPEL  
1000  
BYB6EAMX434932381

Muhammad Yoga Rivaldo

NPM 06240612749

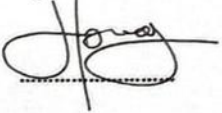
#### LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Muhammad Yoga Rivaldo  
NPM : 062140612749  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Usaha Perjalanan Wisata  
Mata Kuliah : Pemasaran Pariwisata  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Tour Leader* dan Harga Paket Wisata Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Marogan Tour and Travel Palembang

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

Pada Hari: Jumat  
Tanggal : 1 Agustus 2025

#### TIM PENGUJI

| <u>No.</u> | <u>Nama</u>                                            | <u>Tanda Tangan</u>                                                                            | <u>Tanggal</u>      |
|------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1.         | Deslochal Djumrianti, S.E., MIS, Ph.D<br>Ketua Penguji | <br>..... | 30-07-2025<br>..... |
| 2.         | Purwati, .E., M.M<br>Anggota Penguji                   | <br>..... | 29-07-2025<br>..... |
| 3.         | Heni Yuvita, M.Si<br>Anggota Penguji                   | <br>.....  | 01-08-2025<br>..... |

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

***”Unbowed, Unbent, Unbroken”***

***( Muhammad Yoga Rivaldo )***

***”Seorang pria yang sangat kecil pun dapat menghasilkan bayangan yang sangat besar”***

***( Tyrion Lannister )***

Karya ini ku Persembahkan Untuk:

- Kedua Orangtuaku Ayah (Sayuti) dan Ibu (Maria Kasmala) tercinta dan tersayang yang telah menjadi orangtua terhebat, yang tak pernah putus memberikan doa, yang tak pernah lelah memberikan dukungan, semangat dan motivasi dalam hidup ini
- Abelia dan teman-teman seperjuangan angkatan 21 yang selalu mendukung, mengingatkan serta merelakan waktu untuk memberikan canda tawa.
- Direktur dan Staff PT Marogan Tour and Travel
- Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Tour Leader dan Harga Paket Wisata terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Marogan Tour and Travel Palembang"** dengan tepat waktu.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan tour leader dan harga paket wisata, baik secara parsial maupun simultan, terhadap tingkat kepuasan pelanggan PT Marogan Tour and Travel di Palembang. Penelitian ini disusun berdasarkan hasil survei terhadap konsumen yang pernah menggunakan jasa perjalanan wisata dari PT Marogan Tour and Travel, dengan jumlah responden sebanyak 99 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, baik kualitas pelayanan tour leader maupun harga paket wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Begitu pula secara simultan, kedua variabel tersebut secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa pelanggan akan cenderung merasa puas dan mempertimbangkan untuk menggunakan kembali layanan dari PT Marogan Tour and Travel apabila kualitas pelayanan dan harga paket wisata sesuai dengan harapan mereka.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu penulis dengan rendah hati membuka diri untuk menerima masukan dan saran demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis, mahasiswa, serta civitas akademika di Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.

Palembang,                      2025  
Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan kali ini penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala hormat dan kerendahan hati ingin mengucapkan sebanyak-banyaknya ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun laporan skripsi, khususnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
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 Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Ibu Aldita Detmuliati, S. ST., M. Par selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Ibu Rini S,E., M.AB selaku Pembimbing I yang telah bersedia memberikan bimbingan pengarahan, motivasi, semangat, inspirasi, saran, kepedulian serta perhatian dengan penuh keikhlasan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
6. Ibu Heni Yuvita, M. Si. selaku Pembimbing II yang telah membantu, membimbing, mengarahkan, dan memberikan semangat serta saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
8. Bapak Syafei Wira Kusuma selaku Direktur PT Marogan Tour and Travel Palembang yang telah bersedia menjadikannya sebagai objek dalam penelitian ini.
9. Kedua Orangtua Penulis, Ayahanda Sayuti dan Ibunda Maria Kasmala terima kasih atas segala bentuk pengorbanan dan tulus yang diberikan, doa-doa yang tidak pernah putus, dukungan, semangat, yang tidak pernah henti-hentinya dalam memberikan kasih sayang dan dukungan baik moral

maupun moril agar penulis dapat menjadi orang seperti yang mereka inginkan. Terima kasih banyak atas apa yang telah diberikan kepada penulis yang tidak bisa dibandingkan dan digantikan dengan apapun.

10. Teman-teman kelas 8BPM, terima kasih sudah menemani selama masa-masa di bangku kuliah ini 4 tahun dari awal masuk sampai selesai kuliah. Terima kasih atas canda tawa serta dukungan dan semangat yang diberikan

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan limpahan rahmat dan pahala dari ALLAH SWT. Amiin amiin ya rabbal alamin.

Palembang, 2025

Penulis

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan tour leader dan harga paket wisata terhadap kepuasan pelanggan pada PT Marogan Tour and Travel Palembang. Latar belakang penelitian didasari oleh meningkatnya jumlah pelanggan biro perjalanan tersebut selama tiga tahun terakhir, yang menunjukkan potensi pengaruh dari aspek pelayanan dan harga terhadap tingkat kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 99 responden yang merupakan pelanggan PT Marogan Tour and Travel. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, serta uji t dan uji F untuk menguji hipotesis secara parsial dan simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan tour leader dan harga paket wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, kedua variabel independen tersebut juga memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan oleh tour leader dan strategi penetapan harga yang sesuai dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan dan menyusun strategi harga yang lebih kompetitif demi mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Harga Paket Wisata, Kepuasan Pelanggan, PT Marogan Tour and Travel

## ABSTRAK

*This study aims to determine the effect of tour leader service quality and tour package pricing on customer satisfaction at PT Marogan Tour and Travel Palembang. The research background is based on the increasing number of customers of the travel agency over the past three years, indicating the potential influence of service and pricing on customer satisfaction. This study used a quantitative approach with a survey method, distributing questionnaires to 99 respondents, who were customers of PT Marogan Tour and Travel. Data analysis techniques used were multiple linear regression, along with t-tests and F-tests to test the hypotheses partially and simultaneously. The results showed that partially, tour leader service quality and tour package pricing had a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, these two independent variables also had a significant effect on customer satisfaction. This demonstrates that improving service quality by tour leaders and appropriate pricing strategies can enhance customer satisfaction. This research is expected to provide input for companies in improving service quality and developing more competitive pricing strategies to maintain and enhance customer loyalty.*

**Keywords:** *Service Quality, Price Tour Packages, Customer Satisfaction, PT Marogan Tour and Travel*

## DAFTAR ISI

|                                            |             |
|--------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                 | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL.....</b>     | <b>ii</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>  | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>    | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>          | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                 | <b>vi</b>   |
| <b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>           | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                       | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                     | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                  | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                 | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>               | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>              | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                   | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                  | 6           |
| 1.3 Batasan Masalah.....                   | 6           |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....                 | 6           |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....                | 6           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>         | <b>8</b>    |
| 2.1 Kualitas Pelayanan .....               | 8           |
| 2.2 Tour Leader .....                      | 9           |
| 2.3 Harga .....                            | 10          |
| 2.4 Paket Wisata .....                     | 11          |
| 2.5 Kepuasan Pelanggan .....               | 12          |
| 2.6 Kerangka Berpikir .....                | 13          |
| 2.7 Hipotesis Penelitian.....              | 13          |
| 2.8 Penelitian Terdahulu.....              | 16          |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b> | <b>21</b>   |
| 3.1 Pendekatan Penelitian .....            | 21          |
| 3.2 Lokasi Penelitian .....                | 21          |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data .....            | 21          |
| 3.4 Populasi dan Sampel .....              | 22          |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....          | 23          |
| 3.6 Definisi Operasional Variabel .....    | 24          |
| 3.7 Skala Pengukuran.....                  | 26          |
| 3.8 Instrumen Penelitian.....              | 27          |
| 3.9 Uji Instrumen Penelitian.....          | 27          |
| 3.9.1 Uji Validitas .....                  | 27          |
| 3.9.2 Uji Reliabilitas .....               | 28          |
| 3.10 Teknik Analisis Data.....             | 28          |
| 3.10.1 Analisis Data Deskriptif .....      | 28          |
| 3.10.2 Pengujian Asumsi Klasik.....        | 28          |
| 3.10.2.1 Uji Normalitas.....               | 28          |

|                                                                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.10.2.2 Uji Multikolinearitas .....                                                                                      | 29        |
| 3.10.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....                                                                                    | 29        |
| 3.10.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....                                                                             | 30        |
| 3.10.4 Uji Hipotesis .....                                                                                                | 30        |
| 6.10.4.1 Uji T (Parsial) .....                                                                                            | 30        |
| 6.10.4.2 Uji F (Simultan) .....                                                                                           | 31        |
| 6.10.4.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                                                                        | 31        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                                                  | <b>33</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian .....                                                                                                | 33        |
| 4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....                                                                                | 33        |
| 4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden .....                                                                             | 34        |
| 4.1.3 Distribusi Frekuensi Variabel .....                                                                                 | 37        |
| 4.1.4 Uji Instrumen Penelitian .....                                                                                      | 42        |
| 4.1.5 Uji Asumsi Klasik .....                                                                                             | 44        |
| 4.1.6 Uji Regresi Linear Berganda .....                                                                                   | 46        |
| 4.1.7 Uji Hipotesis .....                                                                                                 | 48        |
| 4.1.8 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                                                                               | 50        |
| 4.2 Pembahasan .....                                                                                                      | 51        |
| 4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Tour Leader terhadap Kepuasan<br>Pelanggan .....                                        | 51        |
| 4.2.2 Pengaruh Harga Paket Wisata terhadap Kepuasan Pelanggan .....                                                       | 53        |
| 4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Tour Leader dan Harga<br>Paket Wisata Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..... | 54        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                                                   | <b>56</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                                                      | 56        |
| 5.2 Saran .....                                                                                                           | 58        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                                                                                                     |           |
| <b>LAMPIRAN</b>                                                                                                           |           |

## DAFTAR TABEL

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Jumlah pelanggan PT Marogan Tour and Travel periode 2022-2024 .   | 4  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....                                         | 17 |
| Tabel 3.1 Penilaian Skala Likert .....                                      | 26 |
| Tabel 3.2 Instrumen Penelitian.....                                         | 27 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....            | 35 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                    | 35 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....               | 36 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa .....         | 37 |
| Tabel 4.5 Dasar Interpretasi Skor Penelitian Variabel.....                  | 38 |
| Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Tour Leader..... | 38 |
| Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Harga Paket Wisata .....            | 40 |
| Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan .....            | 41 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas .....                                         | 42 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....                                     | 44 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Stastisik jumlah kunjungan wisatawan .....    | 1  |
| Gambar 1.2 Stastistik jumlah wisatawan domestik.....     | 2  |
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....                       | 13 |
| Gambar 4.1 Uji Normalitas Kolgomorov Smirnov .....       | 44 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Multikolinearitas .....             | 45 |
| Gambar 4.3 Hasil Uji Glesjer .....                       | 46 |
| Gambar 4.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....       | 47 |
| Gambar 4.5 Hasil Uji t .....                             | 48 |
| Gambar 4.6 Hasil uji F .....                             | 49 |
| Gambar 4.7 Hasil Uji Koefesien Determasi ( $R^2$ ) ..... | 50 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

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