SKRIPSI

PENGARUH *PRODUCT UNIQUENESS* DAN *SERVICE TRANSPARENCY* TERHADAP *MEMORABLE TOURISM EXPERIENCE* SERTA LOYALITAS WISATAWAN: STUDI KASUS PT. PANDAWA LIMA WISATA NUSANTARA *TOUR & TRAVEL*

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Kelulusan Program Studi
D-IV Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya

Disusun Oleh:

Alvin Kusuma
NPM 062240612802

Dosen Pembimbing :
Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA.
NIP 197602222002121001

Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par
NIP 199206082019032025

D-IV USAHA PERJALANAN WISATA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2026

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi:

PENGARUH PRODUCT UNIQUENESS DAN SERVICE TRANSPARENCY TERHADAP MEMORABLE TOURISM EXPERIENCE DAN LOYALITAS WISATAWAN disusun oleh **Alvin Kusuma (NIM 062240612802)** telah disetujui oleh pembimbing untuk dipertanggungjawabkan dalam **Seminar Skripsi.**

Pembimbing 1	Pembimbing 2
Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA.	Alditia Detnaliati, S.ST., M.M.Par.
NIP 197602222002121001	NIP 199206082019032025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi:

PENGARUH PRODUCT UNIQUENESS DAN SERVICE TRANSPARENCY TERHADAP MEMORABLE TOURISM EXPERIENCE DAN LOYALITAS WISATAWAN disusun oleh Alvin Kusuma (NIM 062240612802) telah dipertanggungjawabkan dalam Seminar Skripsi di hadapan dosen penguji pada Jumat, 26 Juni 2026.

	Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Penguji	Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA. NIP 197602222002121001	
Anggota Penguji 1	Ummasyroh, S.E., M.Ed.M. NIP 196106051989032002	
Anggota Penguji 2	Dr. Dra. Nurul Aryanti, M.Pd NIP 196802181993032001	
Anggota Penguji 3	Rahmadila Eka Putri, S.Pd., Gr., M.App.Ling. NIP 199208172023212088	

Disetujui oleh:
Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata
Politeknik Negeri Sriwijaya

Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd.
NIP 197408172006041001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	: Alvin Kusuma
NIM	: 062240612802
Tahun Masuk	: 2022
Program Studi	: D-IV Usaha Perjalanan Wisata

Menyatakan bahwa dokumen Skripsi ini tidak mengandung bagian apa pun dari karya ilmiah lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di Perguruan Tinggi mana pun. Selain itu, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan oleh pihak lain/instansi, kecuali yang telah dikutip secara benar dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Saya dengan ini menyatakan bahwa dokumen Skripsi ini bebas dari segala unsur plagiarisme. Apabila di kemudian hari Skripsi ini terbukti merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat pihak lain sebagai milik saya, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palembang, 20 Juni 2026



Alvin Kusuma
NIM 062240612802

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahi rabbil ‘alamin, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh *Product Uniqueness* dan *Service Transparency* terhadap *Memorable Tourism Experience* serta Loyalitas Wisatawan: Studi Kasus PT. Pandawa Lima Wisata Nusantara *Tour & Travel*”.**

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berbagai proses yang cukup panjang, mulai dari pengumpulan data di lapangan hingga tahap pengolahan dan analisis hasil penelitian. Dalam proses tersebut, penulis banyak belajar mengenai bagaimana *Product Uniqueness* dan *Service Transparency* dapat memengaruhi *Memorable Tourism Experience*, yang pada akhirnya berdampak pada Loyalitas Wisatawan pada PT. Pandawa Lima Wisata Nusantara *Tour & Travel*. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Masih terdapat keterbatasan baik dalam penulisan, penyajian data, maupun kedalaman analisis. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan kemampuan penulis sendiri. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan doa selama proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik secara akademis maupun praktis.

Palembang, 2026

Penulis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Komunikasi Adalah Kunci Pembuka Pintu Rezeki"

(Alvin Kusuma)

"Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)."

(QS. Al-Insyirah [94]: 7)

PERSEMBAHAN :

1. **Kedua Orang Tua**
2. **Kakak Kandung**
3. **Sahabat dan Teman Seperjuangan BPA, BPB, dan BPM serta Almamater Tercintaa**
4. **Untuk Diri Saya Sendiri**

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahi Rabbil'alamin. Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya beserta jajaran.
2. Bapak Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd. selaku Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Ahmad Iman Mulyadi, M.I.Kom selaku Sekretaris Jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par., selaku Ketua Program Studi D-IV Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, masukan, motivasi, serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Heri Setiawan selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, masukan, motivasi, dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf Jurusan Bahasa dan Pariwisata, khususnya Program Studi D-IV Usaha Perjalanan Wisata, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan bantuan selama masa perkuliahan.
7. Pimpinan dan seluruh pihak PT Pandawa Lima Wisata Nusantara *Tour & Travel* yang telah memberikan izin, informasi, serta membantu penulis selama pelaksanaan penelitian.
8. Kepada kedua orang tua Saya yang telah memberikan dukungan baik dari segi dukungan mental, panjatan doa maupun dukungan finansial. Terima kasih atas dukungannya hingga selesainya tugas akhir ini. Pencapaian ini tidak akan tercapai tidak terlepas dari cinta kedua orang tua Saya.
9. Kepada rekan-rekan seperjuangan kelas 8 BPM yang telah memberikan suport dan kerja sama nya selama ini serta berbagai pengalaman yang telah kita lalui bersama selama masa perkuliahan. Semoga kenangan, perjuangan, dan kebersamaan yang telah terjalin menjadi cerita indah yang akan selalu dikenang.
10. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Alvin Kusuma. Terima kasih karena telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah meskipun pernah diragukan dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah mampu melewati berbagai tantangan, rasa lelah, dan keraguan hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga pencapaian ini menjadi bukti bahwa usaha, doa, ketekunan, dan tekat yang kuat tidak pernah mengkhianati hasil.

Demikian ucapan terima kasih yang dapat penulis sampaikan. Atas segala bantuan dari semua pihak penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Palembang, 2026

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Product Uniqueness* dan *Service Transparency* terhadap *Memorable Tourism Experience* serta loyalitas wisatawan pada PT. Pandawa Lima Wisata Nusantara *Tour & Travel*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* terhadap 250 responden yang pernah menggunakan jasa perusahaan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Product Uniqueness* dan *Service Transparency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Memorable Tourism Experience* dan loyalitas wisatawan. Selain itu, *Memorable Tourism Experience* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas wisatawan. Hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa *Memorable Tourism Experience* mampu memediasi pengaruh *Product Uniqueness* dan *Service Transparency* terhadap loyalitas wisatawan. Temuan ini menunjukkan bahwa keunikan produk wisata serta keterbukaan layanan yang diberikan perusahaan mampu menciptakan pengalaman wisata yang berkesan sehingga meningkatkan keinginan wisatawan untuk menggunakan kembali jasa perusahaan dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Kata kunci: *Product Uniqueness, Service Transparency*, *Memorable Tourism Experience*, Loyalitas Wisatawan, SEM-PLS.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of *Product Uniqueness* and *Service Transparency* on *Memorable Tourism Experience* and tourist loyalty at PT. Pandawa Lima Wisata Nusantara *Tour & Travel*. This study employed a quantitative approach using a *purposive sampling* technique involving 250 respondents who had previously used the company's services. Data were collected through questionnaires and analyzed using the *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) method. The results indicate that *Product Uniqueness* and *Service Transparency* have a positive and significant effect on *Memorable Tourism Experience* and tourist loyalty. Furthermore, *Memorable Tourism Experience* also has a positive and significant effect on tourist loyalty. The mediation analysis reveals that *Memorable Tourism Experience* mediates the effects of *Product Uniqueness* and *Service Transparency* on tourist loyalty. These findings suggest that the uniqueness of tourism products and the transparency of services provided by the company are capable of creating *Memorable Tourism Experience*s, thereby increasing tourists' intention to reuse the company's services and recommend them to others.

Keywords: *Product Uniqueness, Service Transparency*, *Memorable Tourism Experience*, Loyalitas Wisatawan, SEM-PLS.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **iii**
DAFTAR TABEL ..... **vi**
DAFTAR GAMBAR ..... **vii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **viii**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **ix**
UCAPAN TERIMA KASIH ..... **x**
ABSTRAK ..... **xii**
ABSTRACT ..... **xiii**
KATA PENGANTAR ..... **xiv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 5
1.3 Tujuan Penelitian 5
1.4 Batasan Masalah 6
1.5 Manfaat Penelitian 7
BAB II LANDASAN TEORI **9**
2.1 *Product Uniqueness* 9
2.2 *Service Transparency* 10
2.3 *Memorable Tourism Experience* 11
2.4 Loyalitas Wisatawan 12
2.5 Penelitian Terdahulu 13
2.6 Hipotesis Penelitian 20
2.6.1 Pengaruh *Product Uniqueness* terhadap Memorable Tourism Experience 20
2.6.2 Pengaruh *Service Transparency* terhadap *Memorable Tourism* Experience 21
2.6.3 Pengaruh *Product Uniqueness* terhadap Loyalitas Wisatawan 22
2.6.4 Pengaruh *Service Transparency* terhadap Loyalitas Wisatawan 22
2.6.5 Pengaruh *Memorable Tourism Experience* terhadap Loyalitas Wisatawan 23
2.6.6 Pengaruh *Product Uniqueness* terhadap Loyalitas Wisatawan melalui *Memorable Tourism Experience* 23

2.6.7 Pengaruh *Service Transparency* terhadap Loyalitas Wisatawan melalui *Memorable Tourism Experience* 24
2.7 Kerangka Berpikir 25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 26
3.1 Jenis Penelitian 26
3.2 Lokasi Penelitian 26
3.3 Sumber Data 27
3.4 Populasi dan Sampel 27
3.4.1 Populasi dan Sampel 27
3.4.2 Sampel 28
3.5 Teknik Pengumpulan Data 29
3.6 Skala Pengumpulan Data 30
3.7 Variabel-variabel Penelitian 31
3.8 Instrumen Penelitian 33
3.9 Teknik Analisis Data Menggunakan SEM-PLS 35
3.9.1 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) 36
3.9.2 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*) 38
3.10 Pengujian Mediasi 39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 42
4.1 Hasil Penelitian 42
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 42
4.1.2 Karakteristik Responden 45
4.1.3 Analisis Statistik Deskriptif 47
4.1.4 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) 53
Variabel 59
AVE 59
Meimoirablei Toiurism Eixpeirieincei 59
0.629 59
Loiyalitas Wisatawan 59
0.779 59
Proiduct Uniqueineiss 59
0.796 59
Seirvicei Transpareincy 59
0.686 59

4.1.5 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*).....61
4.1.6 Pengujian Hipotesis 65
4.2 Pembahasan 69
4.2.1 Pengaruh *Product Uniqueness* Terhadap *Memorable Tourism Experience*. 69
4.2.2 Pengaruh *Service Transparency* Terhadap *Memorable Tourism Experience*. 73
4.2.3 Pengaruh *Product Uniqueness* Terhadap Loyalitas Wisatawan 77
4.2.4 Pengaruh *Service Transparency* Terhadap Loyalitas Wisatawan. 81
4.2.5 Pengaruh *Memorable Tourism Experience* Terhadap Loyalitas Wisatawan 84
4.2.6 Pengaruh *Product Uniqueness* Terhadap Loyalitas Wisatawan Melalui *Memorable Tourism Experience* Sebagai Variabel Mediasi 88
4.2.7 Pengaruh *Service Transparency* Terhadap Loyalitas Wisatawan Melalui *Memorable Tourism Experience* Sebagai Variabel Mediasi 91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....96
5.1 Kesimpulan.....96
5.2 Saran 97
DAFTAR PUSTAKA.....98
LAMPIRAN.....105

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu 14
Tabel 3.1 Jumlah trip privat dan total peserta yang didapatkan PT. Pandawa Lima Wisata Nusantara Tour & Travel Periode 2023-2025 28
Tabel 3.2 Skala Likert 31
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian 35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 47
Tabel 4.4 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Product Uniqueness 48
Tabel 4.5 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Service Transparency 49
Tabel 4.6 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Memorable Tourism Experience 51
Tabel 4.7 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Wisatawan 52
Tabel 4.8 Nilai Outer Loading 54
Tabel 4.9 Hasil Uji Fornell Larcker Criterion 55
Tabel 4.10 Hasil Uji Cross Loading 56
Tabel 4.11 Hasil Uji HTMT 58
Tabel 4.12 Hasil Uji AVE 58
Tabel 4.13 Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach Alpha 60
Tabel 4.14 Hasil Uji R-Square 62
Tabel 4.15 Hasil Uji F-Square 63
Tabel 4.16 Hasil Uji Q-Square 64
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Hipotesis (Direct Effect) 65
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis (InDirect Effect) 67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 25
Gambar 4.1 Private Trip Azko Palembang Square 44
Gambar 4.2 Private Trip Pensiunan Perawat Gigi Lintas Angkatan Kota Palembang 44
Gambar 4.3 Private Trip PT. Recons Fit Indonesia & PT. First Radiant Ultima 45
Gambar 4.4 Model Struktural 61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data 106
Lampiran 2. Surat Permohonan Surat Pengantar Expert.....108
Lampiran 3. Lembar Kesepakatan Bimbingan (Dosen Pembimbing 1).....109
Lampiran 4. Lembar Kesepakatan Bimbingan (Dosen Pembimbing 2).....110
Lampiran 5. Lembar Bimbingan 111
Lampiran 6. Lembar Rekomendasi Seminar Skripsi.....115
Lampiran 7. Hasil Mentahan Persiapan Penyebaran Kuesioner.....116
Lampiran 8. Lembar Hasil Penyebaran Kuesioner.....119
Lampiran 9. Lembar Revisi Skripsi 122
Lampiran 10. Lembar Pelaksanaan Revisi Skripsi.....124