

SKRIPSI

**PENGARUH TRAVEL CONSULTANT DALAM
MENINGKATKAN PURCHASE INTENTION MELALUI
CUSTOMER EXPERIENCE DAN TRUST SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA DWIDAYATOUR CABANG
PALEMBANG**



**Untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Studi D-IV Usaha
Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

Inez Artanti
NIM 062240612765

Dosen Pembimbing:

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

Rahmadila Eka Putri, S.Pd., Gr., M.App.Ling.
NIPPPK 199208172023212088

**D-IV USAHA PERJALANAN WISATA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi:

PENGARUH TRAVEL CONSULTANT DALAM MENINGKATKAN PURCHASE INTENTION MELALUI CUSTOMER EXPERIENCE DENGAN TRUST SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA DWIDAYATOUR CABANG PALEMBANG disusun oleh Inez Artanti (NIM 062240612765) telah disetujui oleh pembimbing untuk dipertanggungjawabkan dalam Seminar Skripsi.

Pembimbing 1



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

Pembimbing 2

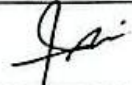
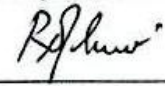


Rahmadila Eka Putri, S.Pd., Gr., M.App.Ling.
NIPPPK 199208172023212088

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi:

PENGARUH TRAVEL CONSULTANT DALAM MENINGKATKAN PURCHASE INTENTION MELALUI CUSTOMER EXPERIENCE DAN TRUST SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA DWIDAYATOUR CABANG PALEMBANG disusun oleh Inez Artanti (NIM 062240612765) telah dipertanggungjawabkan dalam Seminar Skripsi di hadapan dosen penguji pada Rabu, 24 Juni 2026.

	Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Penguji	Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA. NIP 197602222002121001	
Anggota Penguji 1	Dra. Risnawati, M.Pd. NIP 196804011994032001	
Anggota Penguji 2	Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si. NIP 198602262015042003	
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 : Inez Artanti

NIM : 062240612765

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, 15 Juni 2026



Inez Artanti

NIM 062240612765

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah: 6)

"Jangan tunggu sempurna untuk memulai, mulailah dan jadikan setiap langkah sebagai bagian dari kesempurnaan itu."

(Penulis)

- Ku persembahkan kepada orang yang senantiasa berdo'a untukku anugerah terbesar dan terindah yang ku miliki, mereka adalah kedua orang tuaku. Tiada punggung yang kuat seteguh kalian yang luar biasa
- Ku persembahkan kepada kedua pembimbingku yang telah membantu meluangkan waktunya untuk membimbing proses skripsiku ini, Ibu Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par dan Ibu Rahmadilla Eka Putri S.Pd.,Gr.,M.App.Ling
- Almamaterku tercinta Jurusan Bahasa dan Pariwisata Program Studi DIV Usaha Perjalanan Wisata.

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 DIV Usaha Perjalanan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya.

Skripsi ini berisi tentang pengaruh *travel consultant* dalam meningkatkan *purchase intention* melalui *customer experience* dan *trust* sebagai variabel mediasi. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini disusun berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan kepada 377 responden. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Dwidayatour cabang Palembang yang telah melakukan pembelian jasa perjalanan minimal dua kali. Penulisan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *travel consultant* terhadap *customer experience* dalam meningkatkan *purchase intention* di Dwidayatour cabang Palembang.

Pengerjaan skripsi ini 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.

Palembang, Juli 2026
Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan harapan dan tepat waktu. Adapun judul dari skripsi ini adalah “Pengaruh *Travel Consultant* dalam Meningkatkan *Purchase Intention* Melalui *Customer Experience* dan *Trust* Sebagai Variabel Mediasi pada Dwidayatour Cabang Palembang”.

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-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, S.T., M.T, selaku direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M. Pd, Selaku ketua jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Ahmad Imam Mulyadi, M. I. Kom, selaku sekretaris jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Alditia Detmuliati S.ST., M.M.Par selaku Koordinator Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya dan sekaligus selaku Pembimbing I yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Rahmadila Eka Putri S.Pd.,Gr.,M.App.Ling Selaku Pembimbing II yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Muhammad Arief Selaku Kepala Cabang Dwidayatour Palembang yang telah memberikan izin penelitian dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Semua staf Dwidayatour Palembang yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

8. Segenap Dosen dan seluruh civitas akademika Politeknik Negeri Sriwijaya yang membantu memberikan dukungan, motivasi, dan ilmu dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam membantu pengisian kuesioner selama penelitian berlangsung.
10. Kedua orang tua penulis, yang telah memberikan kasih sayang, nasihat, motivasi, dukungan serta do'a yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studi.
11. Innayah Putri Syakira, Intan Pragita Diningrum, Mira Delima dan Syalaisyah Putri Kansya yang telah memberikan dukungan, semangat dan keceriaan kepada Penulis.
12. Teman-teman seperjuangan di Politeknik Negeri Sriwijaya kelas 8BPA, BPB, BPM yang telah memberikan dukungan, semangat, dan keceriaan kepada Penulis.

Palembang, Juli 2026
Penulis

PENGARUH TRAVEL CONSULTANT DALAM MENINGKATKAN PURCHASE INTENTION MELALUI CUSTOMER EXPERIENCE DAN TRUST SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA DWIDAYATOUR CABANG PALEMBANG

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji peran konsultan perjalanan dalam meningkatkan niat pembelian pelanggan, dengan pengalaman dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel mediasi pada Dwidayatour cabang Palembang. Latar belakang penelitian ini muncul dari fenomena paradoks dimana agen perjalanan konvensional tetap bertahan di tengah pesatnya dominasi platform *Online Travel Agent* (OTA) di Indonesia. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan populasi 6.557 pelanggan periode 2023–2025. Sebanyak 377 responden dipilih melalui *purposive sampling* berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%. Hasil penelitian membuktikan bahwa konsultan perjalanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman pelanggan dan kepercayaan. Pengalaman pelanggan dan kepercayaan terbukti berpengaruh positif terhadap niat pembelian. Pengalaman pelanggan berperan sebagai mediator parsial dengan nilai VAF sebesar 69,4%, sedangkan kepercayaan tidak memenuhi ambang batas mediasi dengan nilai VAF sebesar 16,1%. Penelitian ini berkontribusi secara teoritis pada literatur pemasaran pariwisata dan secara praktis bagi manajemen Dwidayatour cabang Palembang dalam meningkatkan kualitas layanan konsultan perjalanan.

Kata Kunci: Konsultan, Pengalaman, Pembelian, Kepercayaan, Dwidayatour

THE INFLUENCE OF TRAVEL CONSULTANTS IN INCREASING PURCHASE INTENTION THROUGH CUSTOMER EXPERIENCE AND TRUST AS A MEDIATING VARIABLE AT DWIDAYATOUR PALEMBANG BRANCH

ABSTRACT

This study examines the role of travel consultants in increasing customer purchase intentions, with customer experience and trust as a mediating variable in the Palembang branch of Dwidayatour. The background of this research arises from the paradoxical phenomenon where conventional travel agents continue to survive in the midst of the rapid dominance of Online Travel Agent (OTA) platforms in Indonesia. The study uses a quantitative descriptive approach with a population of 6.557 customers for the 2023–2025 period. A total of 377 respondents were selected through purposive sampling based on the Slovin formula with an error rate of 5%. The results of the study prove that travel consultants have a positive and significant effect on customer experience and trust. Customer experience and trust have been proven to have a positive effect on purchase intent. Customer experience plays a role as a partial mediator with a VAF value of 69.4%, while trust does not meet the mediation threshold with a VAF value of 16.1%. This research contributes theoretically to the tourism marketing literature and practically to the management of Dwidayatour Palembang branch in improving the quality of travel consultant services.

Keywords: Consultant, Experience, Purchase, Trust, Dwidayatour

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	5
1.3.Batasan Masalah.....	5
1.4.Tujuan Penelitian.....	6
1.5.Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kajian Teori.....	16
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.4 Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Objek, Lokasi, dan Periode Penelitian.....	32

3.2 Jenis dan Sumber Data.....	33
3.3 Populasi dan Sampel.....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.6 Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Hasil.....	40
4.2 Pembahasan.....	68
BAB V PENUTUP.....	78
5.1 Simpulan.....	78
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa Dwidayatour Cabang Palembang.....	50
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Terakhir yang Digunakan Di Dwidayatour Cabang Palembang.....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Outer Loading.....	53
Tabel 4.8 Hasil Average Variance Extracted (AVE)	54
Tabel 4.9 Hasil Fornell Larcker Criterio.....	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Cross Loading.....	56
Tabel 4.11 Hasil Composite Reliability.....	57
Tabel 4.12 Hasil Cronbach Alpha.....	57
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi.....	58
Tabel 4.14 Hasil Path Coefficient.....	59
Tabel 4.15 Hasil Effect Size (F^2).....	60
Tabel 4.16 Hasil Predictive Relevance (Q^2).....	61
Tabel 4.17 Nilai Model Fit SRMR.....	61
Tabel 4.18 Hasil Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect).....	63
Tabel 4.19 Hasil Total Effect.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	31
Gambar 4.1 Logo Dwidayatour.....	40
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Cabang PT Dwidaya World Wide.....	44
Gambar 4.3 Model Pengukuran.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan data
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 9 Hasil Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 10 Hasil Olah Data Kuesioner SEM-PLS
- Lampiran 11 Revisi Ujian Skripsi Penguji I
- Lampiran 12 Revisi Ujian Skripsi Penguji II
- Lampiran 13 Revisi Ujian Skripsi Penguji III
- Lampiran 14 Revisi Ujian Skripsi Penguji IV
- Lampiran 15 Lembar Pelaksanaan Revisi Ujian Skripsi