

SKRIPSI

**PENGARUH PERSONALISASI PAKET WISATA DAN
BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PT. TRAVELOGIN TOUR AND
TRAVEL**



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

Disusun Oleh:

**Mira Delima
NIM 062240612770**

Dosen Pembimbing:

**Ummasyroh, S.E., M.Ed.M.
NIP 196106051989032002**

**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 PERSONALISASI PAKET WISATA DAN BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. TRAVELOGIN TOUR AND TRAVEL disusun oleh **Mira Delima (NIM 062240612770)** telah disetujui oleh pembimbing untuk dipertanggungjawabkan dalam Seminar Skripsi.

Pembimbing 1



Ummasyroh, S.E., M.Ed.M.
NIP 196106051989032002

Pembimbing 2

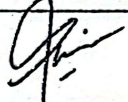
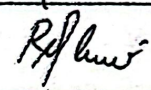
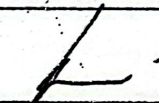
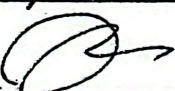


Rahmadila Eka Putri, S.Pd., Gr., M.App.Ling.
NIPPPK 199208172023212088

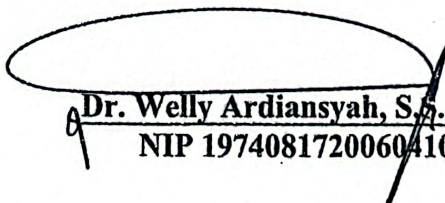
HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi:

PENGARUH PERSONALISASI PAKET WISATA DAN BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. TRAVELOGIN TOUR AND TRAVEL disusun oleh Mira Delima (NIM 062240612770) telah dipertanggungjawabkan dalam Seminar Skripsi di hadapan dosen penguji pada Kelu, 29 Juni 2016

	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 : Mira Delima
NIM : 062240612770
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, 17 Juni 2026



Mira Delima
NIM 062240612770

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Personalisasi Paket Wisata dan *Brand image* terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Travelogin Tour and Travel Palembang**". Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Bahasa dan Pariwisata, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh personalisasi paket wisata dan *brand image* terhadap loyalitas pelanggan PT. Travelogin Tour and Travel Palembang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun strategi pemasaran, meningkatkan kualitas layanan, serta memperkuat loyalitas pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya pada bidang pemasaran jasa dan pariwisata. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai keterbatasan sehingga skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan penelitian ini di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pemasaran jasa pariwisata, serta menjadi referensi bagi akademisi, praktisi, dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Palembang, 24 Juni 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 Personalisasi Paket Wisata dan *Brand image* Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Travelogin Tour and Travel”

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan, semangat serta pengarahan kepada penulis. Maka dari ini 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 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 Koordinator Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Ibu Ummasyroh, S.E. M.Ed.M Selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Rahmadila Eka Putri, S.Pd. Gr. M.App.Ling Selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak M.Huanza Selaku Komisaris PT. Travelogin Tour and Travel yang telah memberikan izin penelitian dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Ibu Youwen Sartika Selaku Direktur PT. Travelogin Tour and Travel yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

9. Semua Staff PT. Travelogin Tour and Travel yang turut membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam membantu pengisian kuesioner selama penelitian berlangsung.
11. Kepada Orang tua penulis, penulis menyampaikan terimakasih yang tidak akan pernah cukup untuk membalas kasih sayang, dan doa yang senantiasa mengiringi penulis
12. Kepada Saudara dan Saudari penulis, penulis juga menyampaikan terima kasih yang tulus atas dukungannya selama ini terutama kepada saudara penulis yang senantiasa memberikan support, semangat, perhatian dan pelukan hangat di setiap proses yang penulis lalui. Terimakasih telah menjadi sosok yang selalu hadir ketika penulis merasa lelah.
13. Kepada Abel, Kyung dan Mbak penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala doa, dukungan, perhatian, serta semangat yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena selalu menjadi tempat penulis berbagi cerita, memberikan motivasi di saat penulis merasa lelah, serta selalu meyakinkan penulis untuk tetap percaya pada kemampuan diri sendiri hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
14. Kepada Mbak Swak, Anin, Uwa, Arisa, dan Azahra penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan, dukungan, doa, motivasi, dan semangat yang selalu diberikan selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, saling menguatkan dalam menghadapi berbagai tantangan, serta menciptakan begitu banyak kenangan yang tidak akan terlupakan. Kehadiran dan dukungan kalian menjadi salah satu penyemangat bagi penulis untuk terus berjuang hingga menyelesaikan penelitian ini.
15. Kepada Inez, Intan, Naya, Syah, dan Puan penulis menyampaikan terima kasih yang tulus atas segala dukungan, semangat, dan kebersamaan yang telah diberikan selama perjalanan perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi teman seperjuangan yang selalu hadir dalam suka maupun duka, saling menguatkan ketika menghadapi kesulitan, serta

menciptakan begitu banyak pengalaman dan kenangan yang berharga selama masa perkuliahan. Semoga persahabatan yang telah terjalin dapat terus terjaga dan membawa kebaikan bagi kita semua.

**PENGARUH PERSONALISASI PAKET WISATA DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. TRAVELOGIN TOUR
AND TRAVEL**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh personalisasi paket wisata dan *brand image* terhadap loyalitas pelanggan PT. Travelogin Tour and Travel Palembang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *judgement sampling*, sedangkan data dikumpulkan melalui kuesioner online dan dianalisis menggunakan SPSS Statistics 29 meliputi uji validitas, reliabilitas, regresi linear berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa personalisasi paket wisata dan *brand image* secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,449 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan loyalitas pelanggan sebesar 44,9%, sedangkan 55,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, personalisasi paket wisata dan *brand image* merupakan faktor penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, khususnya pada segmen korporat dan lembaga pendidikan.

Kata kunci: personalisasi paket wisata, *brand image*, loyalitas pelanggan, tour and travel.

THE EFFECT OF PERSONALIZATION OF TOUR PACKAGES AND BRAND IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY AT PT. TRAVELOGIN TOUR AND TRAVEL

Abstract

This study aims to examine the influence of tour package personalization and *brand image* on customer loyalty at PT. Travelogin Tour and Travel Palembang. A quantitative approach with a causal associative research design was employed. The study involved 100 respondents selected through judgement sampling. Data were collected using an online questionnaire and analyzed with SPSS Statistics 29 through validity and reliability tests, multiple linear regression, t-test, F-test, and the coefficient of determination. The findings indicate that both tour package personalization and *brand image* have a positive and significant effect on customer loyalty, both individually and simultaneously. The Adjusted R Square value of 0.449 indicates that these variables explain 44.9% of customer loyalty, while the remaining 55.1% is influenced by other factors not examined in this study. Therefore, tour package personalization and *brand image* are important factors in enhancing customer loyalty, particularly among corporate clients and educational institutions.

Keywords: tour package personalization, *brand image*, customer loyalty, tour and travel.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Kajian Teori	9
2.3 Personalisasi.....	10
2.4 <i>Brand image</i>	14
2.5 Loyalitas.....	17
2.6 Kerangka Pemikiran.....	22
2.7 Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Pendekatan Penelitian	26
3.2 Lokasi Penelitian.....	26
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.4 Populasi dan Sampel.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	30

3.6 Operasional Variabel	33
3.7 Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Hasil.....	37
4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	40
4.3 Uji Pengaruh	44
4.4 Pengujian Hipotesis	52
4.5 Pembahasan.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Instansi.....	46
Tabel 4.4 Uji Validitas	48
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.6 Analisis Regresi Linear Berganda	53
Tabel 4.7 Analisis Koefisien Determinasi	54
Tabel 4.8 Uji Parsial (Uji t).....	56
Tabel 4.9 Uji Simultan (Uji f)	58
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Hipotesis	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	22
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan 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 SPSS
- Lampiran 10 Hasil Olahan Data Kuesioner SPSS
- 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