

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *TOUR GUIDE TRAVEL*  
WISATA DI PT BERKAH WISATA INDONESIA**

**SKRIPSI**

Oleh:

**WELY HERMAWAN**

**201610215242**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2023**



## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan *Tour Guide Travel*  
Wisata di PT Berkah Wisata Indonesia

Nama Mahasiswa : Wely Hermawan

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215242

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2023



## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan *Tour Guide Travel*  
Wisata di PT Berkah Wisata Indonesia

Nama Mahasiswa : Wely Hermawan

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215242

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2023

Bekasi, 26 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Ismaniah, S.Si., M.M.  
NIDN 0309036503

Penguji I : Murwan Widyantoro, S.Pd., M.T.  
NIDN 0301048601

Penguji II : Dr. Tyastuti Sri Lestari, S.Si., M.M.  
NIDN 0327036701

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Teknik Industri

Dekan  
Fakultas Teknik

  
Ir. Zulkani Sinaga, M.T.  
NIDN 0331016905

  
Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T.  
NIDN 0324047505

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

Analisis Kualitas Pelayanan *Tour Guide Travel* Wisata di PT Berkah Wisata Indonesia

ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 26 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Wely Hermawan  
201610215242



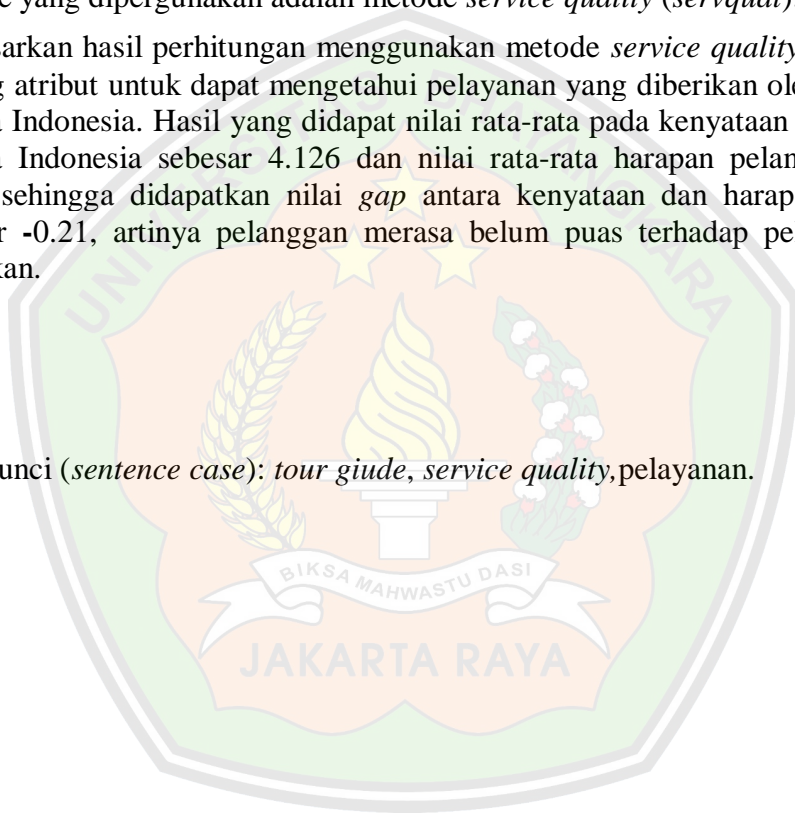
## ABSTRAK

**Wely Hermawan. 201610215242.** Analisis Kualitas Pelayanan *Tour Guide Travel* Wisata di PT Berkah Wisata Indonesia.

Penelitian ini berfokus pada peningkatan layanan *tour guide* selama *tour* perjalanan, dimana dalam metode tersebut membahas tentang dimensi-dimensi kualitas yakni: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy* menggunakan *Software Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 26 for windows* untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Metode yang dipergunakan adalah metode *service quality (servqual)*.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode *service quality* dari masing-masing atribut untuk dapat mengetahui pelayanan yang diberikan oleh PT Berkah Wisata Indonesia. Hasil yang didapat nilai rata-rata pada kenyataan di PT Berkah Wisata Indonesia sebesar 4.126 dan nilai rata-rata harapan pelanggan sebesar 4.334 sehingga didapatkan nilai *gap* antara kenyataan dan harapan pelanggan sebesar -0.21, artinya pelanggan merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata kunci (*sentence case*): *tour giude, service quality, pelayanan.*



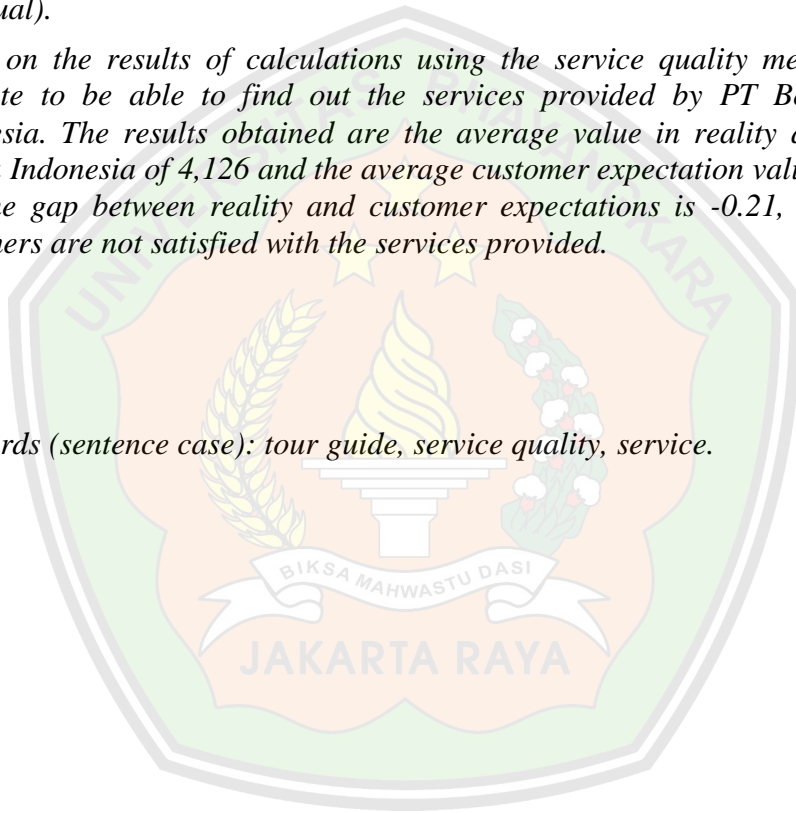
## ABSTRACT

**Wely Hermawan. 201610215242.** *Analysis of the Quality of Tour Guide Travel Services at PT Berkah Wisata Indonesia.*

*This research focuses on improving tour guide services during travel tours, in which the method discusses the dimensions of quality namely: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy using Statistical Product and Service Solution (SPSS) Software version 26 for windows to analyze quality services provided by the company. The method used is the service quality method (servqual).*

*Based on the results of calculations using the service quality method of each attribute to be able to find out the services provided by PT Berkah Wisata Indonesia. The results obtained are the average value in reality at PT Berkah Wisata Indonesia of 4,126 and the average customer expectation value of 4,334 so that the gap between reality and customer expectations is -0.21, meaning that customers are not satisfied with the services provided.*

*Keywords (sentence case): tour guide, service quality, service.*



## **LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wely Hermawan  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215242  
Program Studi : Teknik Industri  
Jenis Karya : Skripsi / ~~Tesis~~ / ~~Karya Ilmiah~~

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak bebas Non-Ekklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*), atas skripsi yang berjudul:

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *TOUR GUIDE TRAVEL* WISATA DI PT BERKAH WISATA INDONESIA**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan) dengan hak yang bebas royalti non-eksklusif ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan publikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan izin dari saya sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : BEKASI  
Pada Tanggal : 26 Juli 2023

Yang menyatakan,



Wely Hermawan



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa, karena telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Laporan skripsi ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan *Tour Guide Travel* Wisata di PT Berkah Wisata Indonesia”. atas data-data dari hasil penelitian pada PT Berkah Wisata Indonesia serta data teoritis selama kuliah di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Fakultas Teknik.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih, antara lain ditujukan kepada:

1. Ibu Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T.. selaku Dekan Fakultas Teknik Industri.
  2. Bpk Ir. Zulkani Sinaga, M.T. selaku Kepala Jurusan Program Studi Teknik Industri.
  3. Ibu Dr. Tyastuti Sri Lestari, S.Si., M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan pengarahan dalam menyusun laporan skripsi.
  4. Ibu Ratna Suminar S, S.T., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan pengarahan dalam menyusun laporan skripsi.
  5. Dosen dan seluruh staf Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan arahan kepada penyusun dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
  6. Kedua orang tua saya serta istri tercinta Tri Mutia Septiani, S.Pd. yang telah memberikan semangat dan do'a tiada hentinya.
  7. Seluruh manajemen, karyawan, serta pelanggan PT Berkah Wisata Indonesia yang telah memberikan banyak dukungan dalam membantu penyelesaian laporan skripsi.
  8. Rekan-rekan mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan banyak dukungan dalam membantu penyelesaian laporan skripsi
- Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan laporan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik yang bersifat membangun agar skripsi ini menjadi lebih baik lagi.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	10
1.3 Rumusan Masalah .....	10
1.4 Batasan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.7 Metode Penelitian .....	11
1.8 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	13
2.1 Definisi Kualitas .....	13
2.2 Kualitas Pelayanan .....	13
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4 <i>Service Quality</i> (Servqual).....	18
2.5 Penelitian Terdahulu .....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	24
3.1 Desain Penelitian .....	24
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian .....	24
3.2.1 Waktu Penelitian .....	24
3.2.2 Tempat Penelitian .....	24
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	25

3.3.1 Data Primer.....	25
3.3.2 Data Sekunder.....	25
3.4 Populasi dan Sampel.....	26
3.4.1 Populasi.....	26
3.4.2 Sampel.....	26
3.5 Alat dan Bahan/Instrumen Penelitian.....	27
3.6 Identifikasi Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan.....	27
3.7 Teknik Pengolahan Data.....	29
3.8 Uji Statistik.....	30
3.8.1 Uji Validitas.....	30
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	31
3.9 <i>Statistic Tools</i> .....	32
3.10 Kerangka Berpikir.....	34
3.11 Kerangka Pemecahan Masalah.....	35
3.12 Kerangka Penelitian.....	36
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Pengolahan Data.....	37
4.1.1 Uji Validitas.....	37
4.1.2 Uji Validitas Kenyataan Pelanggan.....	37
4.1.3 Uji Validitas Harapan Pelanggan.....	42
4.1.4 Uji Reliabilitas.....	46
4.1.5 Uji Reliabilitas Kenyataan Pelanggan.....	46
4.1.6 Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan.....	48
4.1.7 Pengolahan Data <i>Service Quality</i> .....	49
4.1.8 Nilai <i>Gap</i> Keseluruhan.....	56
4.1.9 Data <i>Rangking Gap</i> Keseluruhan.....	59
4.1.10 Perhitungan Kualitas Pelayanan.....	63
4.2 Deskripsi Data.....	63
4.2.1 Deskripsi responden.....	63
4.2.2 Analisis Kualitas Jasa Pelayanan.....	67
4.2.3 Analisis Nilai <i>Gap</i> per Dimensi.....	67
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>72</b>
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Jumlah Penjualan <i>Travel</i> PT Berkah Wisata Indonesia .....	3
Tabel 1. 2 Produk Jasa Dan Pelayanan Unggulan PT Berkah Wisata Indonesia ...	4
Tabel 1. 3 Jenis komplain pelanggan .....	4
Tabel 1. 4 <i>Check Sheet</i> Komplain Dari Pelanggan Tiga Bulan Terakhir .....	6
Tabel 1. 5 <i>Service Level</i> Pada Periode Juni-Oktober 2022 .....	9
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i> .....	27
Tabel 3. 2 Dimensi dan Atribut Pelayanan .....	28
Tabel 3. 3 Kriteria Koefisien Korelasi Validitas Instrumen.....	31
Tabel 3. 4 Kriteria Koefisien Korelasi Reliabilitas Instrumen.....	32
Tabel 4. 1 Hasil Uji <i>Validitas</i> Kenyataan Pelanggan.....	38
Tabel 4. 2 Hasil Uji <i>Validitas</i> Harapan Pelanggan .....	42
Tabel 4. 3 Kriteria Nilai Uji Reliabilitas .....	46
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kenyataan Pelanggan .....	46
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan .....	48
Tabel 4. 6 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Tangible</i> .....	49
Tabel 4. 7 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> .....	50
Tabel 4. 8 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	51
Tabel 4. 9 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> .....	53
Tabel 4. 10 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Empathy</i> .....	54
Tabel 4. 11 Nilai <i>Gap</i> Keseluruhan Dimensi .....	56
Tabel 4. 12 Data <i>Ranking Gap</i> Keseluruhan .....	59
Tabel 4. 13 Perhitungan Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 4. 14 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal .....	63
Tabel 4. 15 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4. 16 Karakteristik Responden berdasarkan jenis pekerjaan .....	65
Tabel 4. 17 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	66

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Diagram Jenis Komplain per- Atribut .....	8
Gambar 1. 2 Diagram Jenis Komplain per- Bulan .....	8
Gambar 3. 1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	35
Gambar 3. 1 Kerangka penelitian .....	36
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal .....	64
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal .....	65
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	66





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabulasi Jawaban Responden Kenyataan dan Harapan Pelanggan

Lampiran 2. Uji Validitas Kenyataan dan Harapan Pelanggan

Lampiran 3. Uji Reliabilitas Kenyataan dan Harapan Pelanggan

Lampiran 4. Data Kuesioner Kualitas Pelayanan

Lampiran 5. Plagiarisme

Lampiran 6. Biodata Mahasiswa

Lampiran 7. Kartu Bimbingan Mahasiswa

