



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TRAVEL CONSULTANT
TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN**

(Survey Pelanggan PT Jendela Dunia Wisata)

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Setara 1 (S –
1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun oleh :

UNIVERSITAS
Arliani Puspitasari
MERCU BUANA
44218110042

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arliani Puspitasari

NIM : 44218110042

Bidang Studi : Public Relations

Alamat : Jl. H. Aminah No 28, RT.11/RW.06, Bintaro Kec. Pesanggrahan

No. HP : 087880271180

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Travel Consultant Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pelanggan PT. Jendela Dunia Wisata)* adalah murni hasil karya yang telah saya buat sendiri untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan atau tidak, kecuali bagian kutipan yang sumbernya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi dan melakukan proses penyusunan skripsi dari awal.

Demikianlah surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 25 Agustus 2022



Arliani Puspitasari

Mengetahui,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi



(Drs. Marwan Mahmudi, M.Si)



(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Arliani Puspitasari
NIM : 44218110042
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Travel Consultant Terhadap
Kepuasan Pelanggan (*Survey pelanggan PT. Jendela Dunia Wisata*)

U N Jakarta, 25 Agustus, 2022

MERCU BUANA

Mengetahui,
Pembimbing

(Drs. Marwan Mahmudi, M.Si)



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Travel Consultant Terhadap
Kepuasan Pelanggan (*Survey pelanggan PT. Jendela Dunia Wisata*)

Nama : Arliani Puspitasari

NIM : 44218110042

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 25 Agustus 2022

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Ketua Sidang : Dr. A. Rahman HI

(.....)

Penguji Ahli : Siti Muslichatul Mahmudah, S.Ikom, M.Ikom (.....)

Pembimbing : Drs. Marwan Mahmudi, M.Si

(.....)



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : *Pengaruh Kualitas Pelayanan Travel Consultant Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pelanggan PT. Jendela Dunia Wisata)*

Nama : Arliani Puspitasari

NIM : 44218110042

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 25 Agustus 2022

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations

Pembimbing

(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)

(Drs. Marwan Mahmudi, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

Arliani Puspitasari (44218110042)

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Travel Consultant* Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Survey Pelanggan PT Jendela Dunia Wisata)

Bibliografi : 132 Hal + lampiran + 23 buku + 7 jurnal + internet

ABSTRAKSI

Komunikasi yang efektif diutamakan untuk mendapatkan sebuah kepuasan pelanggan. Pelanggan adalah seseorang yang menjadi terbiasa untuk membeli dari produk atau jasa tersebut. Kebiasaan ini terbentuk melalui pembelian dan interaksi yang sering selama periode waktu tertentu. Untuk mendapatkan sebuah kepuasan pelanggan, diperlukan kualitas pelayanan (*service of excellent*) yang baik pula. Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk atau jasa yang harapan-harapannya. Jika kemampuan komunikasi *travel consultant* tidak sesuai dengan harapan pelanggan, akan timbul rasa tidak kepuasan setelah membeli produk atau jasa.

Tipe penelitian ini penelitian eksplanatif melalui pendekatan metode kuantitatif dan dengan pengumpulan data menggunakan metode survey berupa penyebaran kuisioner kepada pelanggan yang membeli tiket pesawat dengan *travel consultant* di PT Jendela Dunia Wisata. Analisis penelitian ini menggunakan korelasi *product moment* dan regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil uji regresi, peneliti mendapatkan hasil dari pengaruh kualitas pelayanan *travel consultant* PT Jendela Dunia Wisata terhadap kepuasan pelanggan sebesar 84,2%, dan sisanya 15,2% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Hasil uji hipotesis H1 diterima dan H0 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *travel consultant* (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan *travel consultant* terhadap kepuasan pelanggan, dengan menerapkan *service excellent* dan komunikasi yang efektif terhadap pelanggan. Kualitas pelayanan penting untuk menciptakan rasa kepuasan atau sesuai dengan harapan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Travel Consultant, Kepuasan Pelanggan



University Of Mercu Buana

Faculty Of Communication Science

Arliani Puspitasari (44218110042)

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Travel Consultant* Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Survey Pelanggan PT Jendela Dunia Wisata)

Bibliografi : 132 Hal + lampiran + 23 buku + 7 jurnal + internet

ABSTRACT

Effective communication is prioritized to get a customer satisfaction. A customer is someone who becomes accustomed to buying from such products or services. these habits are formed through frequent purchases and interactions over a period of time. To get a customer satisfaction, a good quality of service (service of excellent) is needed also. satisfaction as a feeling of pleasure or disappointment that arises after comparing the perception of the performance of a product or service whose expectations are expected. If the communication skills of travel consultants are not in accordance with customer expectations, there will be a sense of insatiability after buying products or services.

This type of research is explanatory research through a quantitative method approach and by collecting data using a survey method in the form of distributing questionnaires to customers who buy flight tickets with travel consultants at PT Jendela Dunia Wisata. The analysis of this study used product moment correlation and simple linear regression. Based on the results of the regression test, researchers obtained results from the influence of the quality of travel consultant services of PT Jendela Dunia Wisata on customer satisfaction by 84.2%, and the remaining 15.2% was influenced by other factors. The results of the H1 were accepted and H0 was rejected. It can be concluded that the quality of travel consultant service (X) has a significant effect on customer satisfaction (Y).

The conclusion of this study is that there is a significant influence of the quality of travel consultant services on customer satisfaction, by implementing excellent service and effective communication to customers. The quality of service is important to create a sense of satisfaction or in accordance with the expectations of customers for the service provided.

Keywords: Quality of Service, Travel Consultant, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Asalammualaikum Wr, Wb.

Segala puji syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam penulis ucapkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya kejalan yang lurus.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Travel Consultant Terhadap Kepuasan Pelanggan (*Survey PT. Jendela Dunia Wisata*)” disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations di Universitas Mercu Buana.

Setiap proses pembuatan skripsi ini terdapat banyak rintangan yang dihadapi peneliti, baik itu keterbatasan waktu mencari sumber informasi, dan banyak hal lainnya yang dihadapi oleh peneliti. Dengan segala kekurangan dan kelebihannya, semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi penelitian selanjutnya dan pembaca skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik dukungan moril maupun materil oleh karena itu peneliti ingin memberikan ucapan terima kasih setulus-tulusnya kepada :

1. Kepada Bapak Drs. Marwan Mahmudi, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Kepada Ibu Dr. Elly Yulawati, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Kepada Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M. Ikom selaku ketua bidang studi *Public Relations*.
4. Kepada seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama peneliti menempuh pendidikan di Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Kepada Ibu Retno Sadtuti Dyah Permatasari dan Ibu Dewi Retno Iswari selaku pimpinan dan team *travel consultant* PT Jendela Dunia Wisata.
6. Kedua kedua orang tua peneliti Mama dan Bapak yang telah banyak berdoa dan berkorban dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.

7. Terima kasih untuk orang *special* Firmansyah yang telah meluangkan waktunya untuk selalu ada dan memberikan dukungan dalam keadaan apapun.
8. Terimakasih khusus kepada teman saya Khalisyah Djindan, Teti Safina Berliana, Kumi Miysell, Cahaya Gemilang, Vira Irnadya, Citra , Dony Prabowo, Agus Salim, Irsyad Safroni, Budy, Wahid dan Fadil yang telah membantu peneliti hingga terselesaikannya pembuatan Tugas Akhir maupun penyusunan Tugas Akhir serta selalu memberikan semangat dalam menjalani prosesnya.
9. Terimakasih kepada teman-teman Mahasiswa Public Relations 2018 yang selalu memberikan dukungan.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan, peneliti berharap skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan sebagai acuan referensi dipenelitian selanjutnya. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan skripsi ini dengan segala keterbukaan peneliti menerimanya.



Jakarta, 25 Agustus 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Arliani Puspitasari', written over a white background.

Peneliti

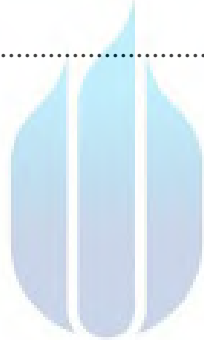
Arliani Puspitasari

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis/Akademis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Komunikasi.....	17
2.2.1 Unsur – Unsur Proses Komunikasi.....	19
2.2.2 Model Komunikasi.....	19
2.3 Komunikasi Organisasi.....	20
2.4 Public Relations.....	21
2.4.1 Peran Public Relations.....	22
2.5 Pelanggan.....	23
2.5.1 Jenis – Jenis Pelanggan.....	24
2.6 Customer Relationship Management.....	25
2.7 Kualitas Pelayanan.....	26

2.7.1	Jenis – Jenis Pelayanan	28
2.7.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	29
2.7.3	Tujuan Kualitas Pelayanan.....	31
2.8	Kepuasan Pelanggan.....	32
2.8.1	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	33
2.8.2	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	34
2.9	Hipotesis.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		37
3.1	Paradigma Penelitian	37
3.2	Metode Penelitian.....	38
3.3	Populasi dan Sampel	39
3.3.1	Populasi.....	39
3.3.2	Sampel.....	39
3.3.3	Teknik Sampling	40
3.4	Operasionalisasi Konsep	41
3.4.1	Definisi Konsep.....	41
3.5	Teknik Pengumpulan Data	43
3.5.1	Data Primer	43
3.5.2	Data Sekunder	44
3.5.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	44
3.6	Teknik Analisis Data	49
3.6.1	Uji Korelasi	49
3.6.2	Analisis regresi linear sederhana.....	51
3.6.3	Uji F	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		54
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	54
4.1.2	Struktur Organisasi	55
4.1.3	Visi dan Misi	56
4.2	Hasil Penelitian.....	56
4.2.1	Data Responden	56
4.2.2	Deskripsi Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan.....	58

4.2.3	Deskripsi Variabel Penelitian Kepuasan pelanggan.....	84
4.2.4	Uji Korelasi	105
4.2.5	Uji Regresi	106
4.2.6	Uji F (Pengaruh).....	107
4.3	Pembahasan	108
BAB V KESIMPULAN		114
5.1	Kesimpulan.....	114
5.2	Saran.....	115
5.2.1	Saran Akademis	115
5.2.2	Saran Praktis	115
DAFTAR PUSTAKA		116
LAMPIRAN		119



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Perusahaan	55
----------------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data based PT Jendela Dunia Wisata	4
Tabel 1.2 Pencapaian Target Travel Consultant	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Operasional konsep	42
Tabel 3.2 Kriteria Penafsiran Koefisien Validitas	45
Tabel 3.3 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	49
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	51
Tabel 3.5 Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	45
Tabel 3.6 Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	47
Tabel 3.7 Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian.....	49
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin	57
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Pelanggan	57
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Umur	58
Tabel 4.4 Travel konsultant mampu memberikan pelayanan yang akurat.....	59
Tabel 4.5 Travel consultant memberikan pelayanan pada waktu yang dijanjikan	60
Tabel 4.6 Travel consultant menjawab pertanyaan dari pelanggan dengan baik (tidak bernada tinggi dan lugas).....	61
Tabel 4.7 Travel konsultant memberikan informasi yang tepat pada saat diminta.....	62
Tabel 4.8 Travel consultant memberikan reservasi secara tepat.....	63
Tabel 4.9 Pelayanan yang diberikan travel consultant dilakukan secara cepat.....	64
Tabel 4.10 Kemampuan komunikasi travel consultant dilakukan secara baik dan menarik pada saat memberikan pelayanan (tidak terbata-bata).....	65
Tabel 4.11 Travel consultant membantu pelanggan dalam memberikan informasi yang diinginkan.....	66
Tabel 4.12 Kesigapan yang baik dari travel consultant dalam merespon keluhan pelanggan	67
Tabel 4.13 Kesigapan yang baik travel consultant dalam merespon pertanyaan pelanggan	68
Tabel 4.14 Keterampilan travel consultant dalam memberikan pelayanan	69
Tabel 4.15 Travel consultant memiliki pengetahuan yang memadai tentang maskapai penerbangan	70
Tabel 4.16 Pelanggan setuju dengan informasi yang diberikan travel consultant	71

Tabel 4.17 Travel consultant sopan dalam memberikan pelayanan kepada semua pelanggan	72
Tabel 4.18 Travel consultant menangani keluhan pelanggan dengan baik.....	73
Tabel 4.19 Travel consultant selalu berpakaian rapih dan serasi.....	74
Tabel 4.20 Kebersihan dan kerapihan area kerja travel consultant menjadi salah satu yang penting dalam memberikan pelayanan	75
Tabel 4.21 Lokasi kantor pelayanan tour & travel yang cukup mudah di jangkau	76
Tabel 4.22 Kenyamanan ruang tunggu pelanggan yang sudah bersih dan memadai.....	77
Tabel 4.23 Lahan parkir cukup luas.....	78
Tabel 4.24 Travel consultant memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan	79
Tabel 4.25 Kepedulian travel consultant terhadap kepentingan pelanggan.....	80
Tabel 4.26 Travel consultant melayani pelanggan dengan ramah	81
Tabel 4.27 Travel consultant memberikan perhatian terhadap permintaan pelanggan	82
Tabel 4.28 Travel consultant tidak membeda-bedakan pelanggan pada saat melakukan pembelian.....	83
Tabel 4.29 Pilihan tiket pesawat yang ditawarkan travel consultant beragam	84
Tabel 4.30 Pelanggan mendapatkan informasi berupa tawaran promo potongan harga menarik.....	85
Tabel 4.31 Saya merasa puas dengan produk yang ditawarkan.....	86
Tabel 4.32 Tiket pesawat yang ditawarkan Terpercaya dan Bersertifikasi lembaga resmi penerbangan	87
Tabel 4.33 Saya puas dengan pelayanan yang diberikan travel consultant	88
Tabel 4.34 Travel consultant memberikan pelayanan yang ramah dan sopan.....	89
Tabel 4.35 Keramahan travel consultant dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan apabila terjadi masalah	90
Tabel 4.36Pelanggan mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan mudah, serta cepat.....	91
Tabel 4.37 Saya merasa puas dengan cara travel consultant dalam menangani keluhan	92
Tabel 4.38 Cara pelayanan yang diberikan travel consultant dilakukan secara professional	93
Tabel 4.39 Pemesanan yang dilakukan sesuai dengan harapan pelanggan.....	94
Tabel 4.40 Saya merasa lebih puas dalam berkomunikasi dengan travel consultant di Jendela tour & travel dalam pembelian tiket	95

Tabel 4.41 Saya puas dengan cara travel consultant dalam menangani permintaan pelanggan	96
Tabel 4.42 Negosiasi harga dengan travel consultant Jendela tour & travel dilakukan secara mudah	97
Tabel 4.43 Harga tiket pesawat yang diberikan mampu bersaing dan sesuai dengan kemampuan atau daya beli pelanggan	98
Tabel 4.44 Tiket pesawat yang ditawarkan travel consultant sesuai kebutuhan dan terjangkau	99
Tabel 4.45 Saya puas dengan promo yang ditawarkan Travel consultant	100
Tabel 4.46 Kemudahan dalam pemesanan tiket pesawat	101
Tabel 4.47 Informasi dari Travel consultant mudah dipahami	102
Tabel 4.48 Saya merasa puas dengan lokasi Jendela Tour & Travel	103
Tabel 4.49 Travel consultant memberikan beragam pilihan dalam pemesanan tiket pesawat	104
Tabel 4.50 Uji korelasi	105
Tabel 4.51 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	106
Tabel 4.52 Coefficients	107
Tabel 4.53 Uji F	107



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Izin Kuisioner Penelitian

Lampiran 2 : Kuisioner Penelitian

Lampiran 3 : Jawaban Responden Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Lampiran 4 : Jawaban Responden Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas

Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas

Lampiran 7 : Hasil Uji Realibilitas

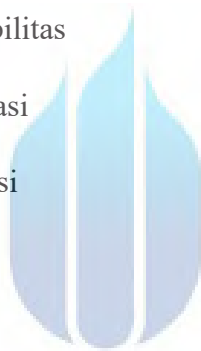
Lampiran 8 : Hasil Uji Korelasi

Lampiran 9 : Hasil Uji Regresi

Lampiran 10 : Hasil Uji F

Lampiran 11 : Wawancara

Lampiran 12 : *Curriculum Vitae*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA