

**PENGARUH KOMPETENSI TOUR LEADER TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI PT. PERMATA ZAIN BUNGAH GRESIK**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Untuk
Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Sosial (S.Sos)**



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Disusun Oleh:

Mas Ahmad Bagus Alwafa

04040420073

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UIN SUNAN AMPEL SURABAYA

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mas Ahmad Bagus Alwafa

NIM : 04040420073

Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan jujur dan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul Pengaruh Kompetensi *Tour Leader* Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Permata Zain Bungah Gresik adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surabaya, 5 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



Mas Ahmad Bagus Alwafa

04040420073

**LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH KOMPETENSI KOMPETENSI TOUR
LEADER TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI
PT. PERMATA ZAIN BUNGAH GRESIK**

Proposal Skripsi

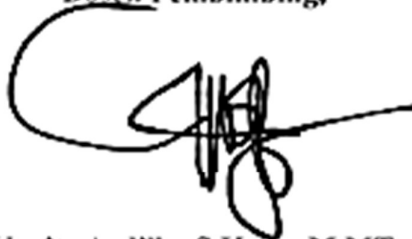
Oleh:

Mas Ahmad Bagus Alwafa NIM. 04040420073

Telah disetujui untuk diujikan

Surabaya, 4 Januari 2024

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'Y' followed by several loops and a horizontal line extending to the right.

Yunita Ardilla, S.Kom., M.MT.
NIP.199206042020122015

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Pengaruh Kompetensi *Tour Leader* Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Permata Zain Bungah Gresik

SKRIPSI

Disusun Oleh

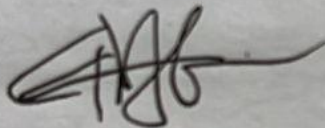
Mas Ahmad Bagus Alwafa

04040420073

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu.

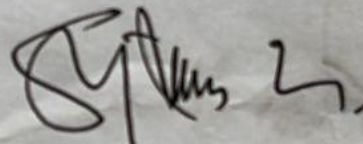
Pada tanggal 5 Januari 2024

Penguji I



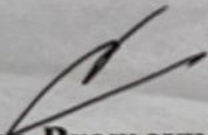
Yunita Ardilla, S.Kom., M.MT
NIP. 199206042020122015

Penguji II



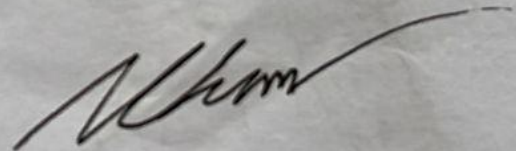
Drs., Syafuluddin Zuhri, M.Si
NIP. 196610242014111001

Penguji III



Airlangga Bramayudha, M.M
NIP. 197512142011011005

Penguji IV



Moh. Ilham, M.M
NIP. 199101222020121010

Surabaya, 5 Januari 2024

Dekan,



Dr. Moch. Choirul Arif, S.Ag.M.Fil.i.

110171998031001



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Mas Ahmad Bagus Alwafa
NIM : 04040420073
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah
E-mail address : masahmadbagusalwafa@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH KOMPETENSI TOUR LEADER TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI

PT. PERMATA ZAIN BUNGAH GRESIK

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 20 Juni 2024

Penulis

(Mas Ahmad Bagus Alwafa)



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kompetensi Tour Leader Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Permata Zain Bungah Gresik. Adapun maksud dari penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi ada atau tidaknya Pengaruh Kompetensi Tour Leader Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Permata Zain Bungah Gresik dan untuk mengetahui besaran pengaruh variable X terhadap variable Y. Penelitian ini memakai metode kuantitatif dengan jenis penelitian uji

statistik deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuisioner kepada para jamaah umrah PT. Permata Zain Bungah sesuai dengan kualifikasi syarat responden. Jumlah responden yang digunakan yaitu sebanyak 50 jamaah umrah. Penelitian ini memakai analisis regresi linier sederhana guna memahami hubungan antara variable independent dengan variable dependen. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Kompetensi Tour Leader berpengaruh positif dan signifikan untuk Kualitas Pelayanan di PT. Permata Zain Bungah. Variabel Pengaruh Kompetensi Tour Leader yang disajikan oleh peneliti mampu untuk menjelaskan dan membuktikan Kualitas Pelayanan Umrah dan lainnya dijelaskan dan di buktikan dengan variable lain.

Kata Kunci : Kompetensi Tour Leader dan Kualitas Pelayanan.



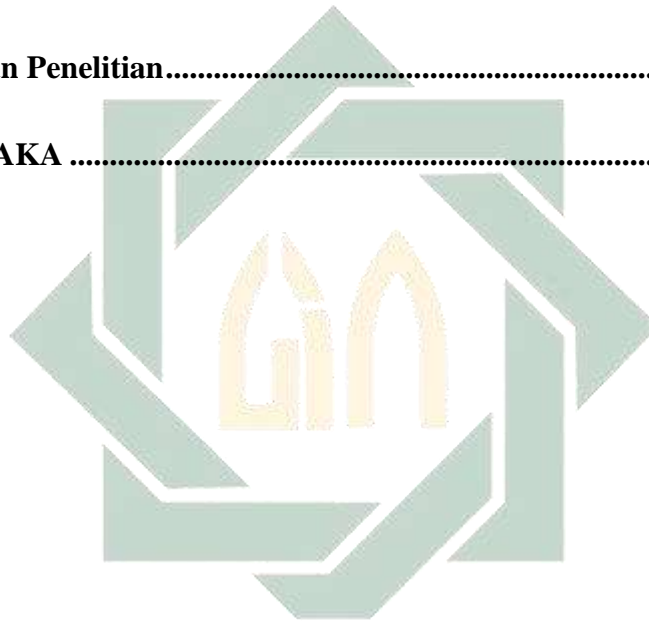
UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	2
ABSTRAK.....	3
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI	6
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Pembahasan	6
BAB II.....	7
KAJIAN PUSTAKA.....	7
A. Penelitian Terdahulu yang relevan	7
B. Definisi Oprasional.....	8
1) Kompetensi Tour Leader	10

2) Kualitas Pelayanan	14
D. Hipotesis Penelitian	19
BAB III.....	20
METODE PENELITIAN	20
A. Pendekatan dan jenis penelitian	20
B. Objek Penelitian	20
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	20
D. Variable, Dimensi, dan Indikator Penelitian	21
E. Tahap – Tahap Penelitian	22
F. Tahap Pelaksanaan Penelitian	23
G. Tahap Pengolahan Data	23
H. Teknik Pengumpulan Data.....	24
I. Teknik Analisis Data	25
J. Jadwal Penelitian.....	27
BAB IV	28
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
a. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	28
1. Profil Lembaga PT. Permata Zain.....	28
2. Visi dan Misi PT. Permata Zain.....	28
3. Struktour PT. Permata Zain.....	29

b. Penyajian Data.....	31
2. Teknik Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	32
BAB V.....	63
PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	65
C. Keterbatasan Penelitian.....	65
DAFTAR PUSTAKA	69



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Variabel, Dimensi dan Indikator Penelitian	22
Tabel 4. 1 Pelaksanaan Variabel Penelitian	32
Tabel 4. 2 Hasil Validitas Kompetensi Tour Leader	33
Tabel 4. 3 Hasil Validitas Kualitas Pelayanan.....	33
Tabel 4. 4 Variabel Tour Leader	35
Tabel 4. 5 Variabel Kualitas Pelayanan	36
Tabel 4. 6 Diagram Usia.....	37
Tabel 4. 7 Diagram Pie Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4. 8 Diagram Pie Pendidikan Terakhir.....	39
Tabel 4. 9 Memiliki Wajah dan Penampilan Yang Menarik.....	40
Tabel 4. 10 Memahami Tugas-Tugas yang Menjadi.....	41
Tabel 4. 11 Bersikap Baik dan Cerdas Saat Bertindak	41
Tabel 4. 12 Mencakup Kemauan Dan Kemampuan Untuk.....	42
Tabel 4. 13 Memberikan Perhatian Personal dan	43
Tabel 4. 14 Mencakup Kemauan Dan Kemampuan.....	44
Tabel 4. 15 Memberikan Keyakinan dan Kepercayaan.....	44
Tabel 4. 16 Memberikan Perhatian Personal dan Kepedulian	45
Tabel 4. 17 Memberikan Fasilitas Fisik, Peralatan yang Digunakan,	45
Tabel 4. 18 Uji Normalitas Skewness dan Kurtosis	47
Tabel 4. 19 Hasil Uji Linieritas.....	49
Tabel 4. 20 Model Summary	51
Tabel 4. 21 Anova	51
Tabel 4. 22 Coefficient	52
Tabel 4. 23 Coefficient	53
Tabel 4. 24 Correlations.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Susunan Pengurus PT. Permata Zain.....	30
Gambar 4. 2 Gambar Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	50



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Oka A Yoeti, Kompetensi Tour Leader Profesional, Fungsi, Tugas, Dan Tanggung Jawab, (Bandung : Angkasa, 2013), h.8
- M. Kesrul. 2004. Meeting, Incentive Trive, Conference, Exhibition. Jakarta: Graha Ilmu
- Banham, Reyner. 1978. Age of The Master : A Personal View of Modern
- Damardjati, R. S. 2010. Istilah – Istilah Dunia Pariwisata. Jakarta: Pradyna Paramita.
- Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:25991787.
- M. Kesrul, Penuntun Praktis Pramuwisata Profesional (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004), h. 35.
- Tjiptono, F dan G. Chandra. (2011). Service, Quality, dan Satisfaction. Yogyakarta: ANDI.
- Christoper Lovelock & Lauren K Wright.2007. Manajemen Pemasaran Jasa, PT. Indeks, Indonesia.
- Oka A Yoeti, Kompetensi Tour Leader Profesional, Fungsi, Tugas, Dan Tanggung Jawab, (Bandung : Angkasa, 2013), h.8
- Desky, M.A. 1999. Pengantar Bisnis Biro Perjalanan Wisata. Yogyakarta Adicitra.
- Kesrul, M, 2004, Panduan Praktis Pramuwisata Profesional, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kesrul, M, 2004, Panduan Praktis Pramuwisata Profesional, Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Tjiptono & Chandra "Service, Quality and Satisfaction" edisi 3 tahun 2011 hal 180.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran, Edisi Pertama, (Yogyakarta : Andi Ofset, 2007), hlm 83.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, Service, Quality and Satisfaction, Edisi 3, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2011), hlm 23.
- Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran..., hlm 59.
- Gaspersz, Vincent. 2017. Production Planning And Inventory Control. PT Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Priadana, M. Sidik, and Denok Sunarsi. Metode Penelitian Kuantitatif. Pascal Books, 2021. h. 207.
- Sevilla, Consuelo G. et. al (2007). Research Methods. Rex Printing Company. Quezon City.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Lusi Lutfia and Luvy Sylviana Zanthy, 'Analisis Kesalahan Menurut Tahapan Kastolan Dan Pemberian Scaffolding Dalam Menyelesaikan Soal Sistem Persamaan Linear Dua Variabel', Journal On Education, 01.03 (2019), 9.
- Shinta Kurnia Dewi and Agus Sudaryanto, 'Validitas dan Reliabilitas Kuisioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah', 2020, p. 75.
- Meiryani, "Memahami Validitas Konvergen (Convergent Validity) dalam Penelitian Ilmiah," Articles, BINUS University School of Accounting (blog), 12 Agustus 2021, ht.

Melisa Safitri Samud, Riane Johnly Pio, and Ventje Tatimu, 'Pengaruh Keterlibatan Karyawan terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan', 2.3 (2021), p. 247.

Meiryani, "Memahami Inner Model (Model Struktural) dalam SMART PLS," Articles, BINUS University School of Accounting (blog), 12 Agustus 2021.

Z Matondang - Jurnal tabularasa dan undefined 2009, "Validitas dan reliabilitas suatu instrumen penelitian," digilib.unimed.ac.id 6, no. 1: 97, diakses 5 November 2021, <http://digilib.unimed.ac.id/id/eprint/705>.

Ibid.

Pajak (STudi Kasus pada Wajib Pajak di Kabupaten Kulon Progo)," Jurnal Ilmu Akuntansi 12, no. 2 (2021), hal 143.

ejournal.unsrat.ac.id J Lawendatu et al., "Regresi linier berganda untuk menganalisis pendapatan petani pala," , diakses 5 November 2021, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/decartesian/article/view/3998>.

Nanang Martono, op. cit. Ibid

Endang Wahyuni, "Pengaruh Kepemilikan Manajerial, Ukuran Perusahaan, Profitabilitas, Kebijakan Dividen, Keputusan Investasi, Struktour Modal, dan Intellectual Capital terhadap Nilai Perusahaan pada Perusahaan Keluarga yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2016no. 01 (2021), hal 25. -2019," Media Akuntansi 37.

Andri Waskita Aji dan Teguh Erawati dan Mitsla Egil Izliachyra, "Pengaruh Pemahaman Hukum Pajak, SIstem Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Motif Ekonomi terhadap Penggelapan

Andri Waskita Aji dan Teguh Erawati dan Mitsla Egil Izliachyra, "Pengaruh Pemahaman Hukum Pajak, SIstem Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Motif Ekonomi terhadap Penggelapan Pajak (STudi Kasus pada Wajib Pajak di Kabupaten Kulon Progo)," Jurnal Ilmu Akuntansi 12, no. 2 (2021), hal 143.

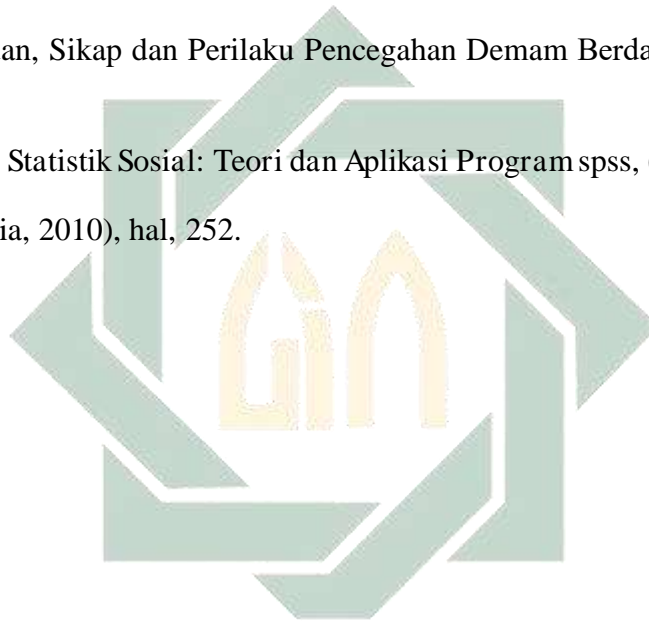
Ibid.

Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. (Bandung: Alfabeta. 2017). hal, 147.

Nikolaus Duli, Metodologi Penelitian *Kuantitatif*: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS (Yogyakarta: Deepublish, 2019).

Shinta Kurnia Dewi and Agus Sudaryanto, 'Validitas dan Reliabilitas Kuisiner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah', 2020, p. 75.

Martono, Nanang, Statistik Sosial: Teori dan Aplikasi Program spss, (Yogyakarta: Gaya media, 2010), hal, 252.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A