

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN  
*COSTUMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
AGEN PERJALANAN WISATA CHRIS TOUR JAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

**AULIAH NURLIZAH**

**223404546055**



**PROGRAM STUDI PARIWISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA**

**2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN  
*COSTUMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
AGEN PERJALANAN WISATA CHRIS TOUR JAKARTA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata  
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Nasional

**TUGAS AKHIR**

**AULIAH NURLIZAH**

**223404546055**



**PROGRAM STUDI PARIWISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2024**

## LEMBAR PERNYATAAN

Penulis dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa semua pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN  
*CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
AGEN PERJALANAN WISATA CHRIS TOUR JAKARTA**

Merupakan ide atau hasil penelitian pribadi penulis, kecuali untuk kutipan yang secara jelas dikreditkan. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan dalam rangka memperoleh gelar di program serupa di Perguruan Tinggi lain. Apabila terdapat kesalahan atau kelalaian, saya bertanggung jawab sepenuhnya sebagai penulis.

Jakarta, 21 Juli 2024



Auliah Nurlizah

NPM: 223404546055

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan  
Costumer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan  
Agen Perjalanan Wisata Chris Tour Jakarta**

**Nama Mahasiswa : Auliah Nurlizah**

**Nomor Pokok : 223404546055**

**Program Studi : Pariwisata**

**Menyetujui,**

**Pembimbing Tugas Akhir**



**(Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par., M.M)**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Pariwisata**



**(Gagih Pradini, S.Par., M.M)**

**Jakarta, 21 Juli 2024**

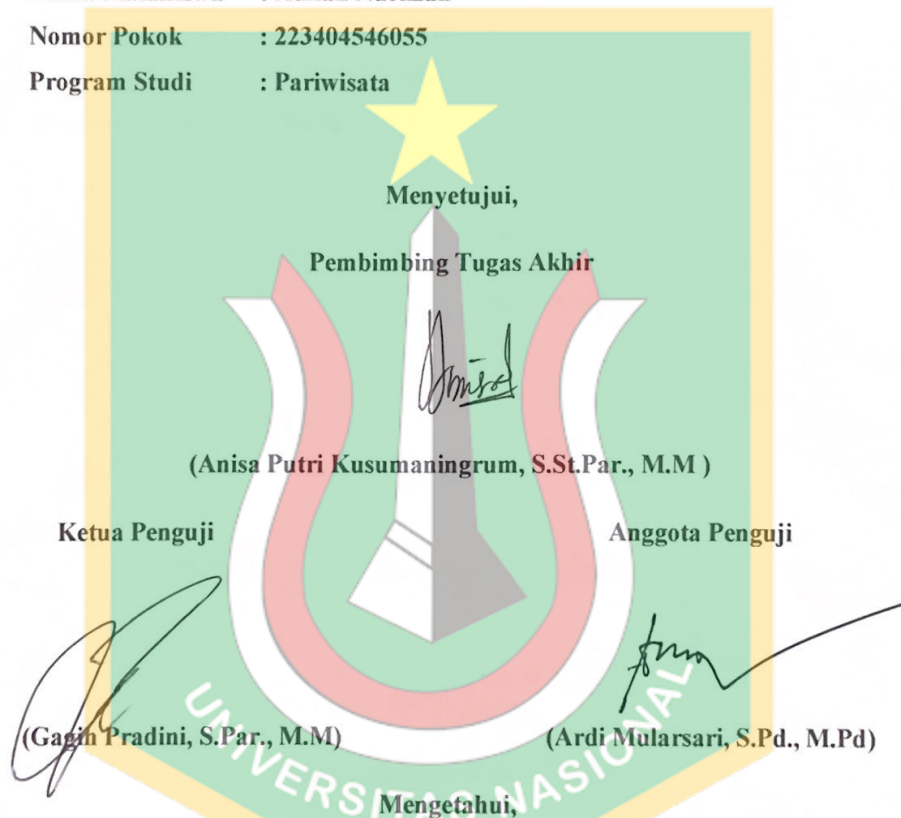
LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan  
*Costumer Experience* Terhadap Kepuasan Pelanggan  
Agen Perjalanan Wisata Chris Tour Jakarta

Nama Mahasiswa : Auliah Nurlizah

Nomor Pokok : 223404546055

Program Studi : Pariwisata



Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

(Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E., M.B.A., M.M)

Jakarta, 21 Juli 2024

Tanggal Lulus:

## ABSTRAK

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Pelanggan Agen Perjalanan Wisata Chris Tour Jakarta**

Oleh:

Auliah Nurlizah

223404546055

Tugas Akhir ini dibimbing oleh Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk (a) mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan *customer experience* terhadap kepuasan pelanggan Chris Tour, dan (b) menentukan variabel mana yang memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Chris Tour Jakarta.

Sampel penelitian terdiri dari 100 responden yang merupakan pengguna agen perjalanan wisata Chris Tour, dan penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek dan *customer experience* memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan agen perjalanan wisata Chris Tour Jakarta, sedangkan pada variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini variabel *customer experience* merupakan yang paling mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Merek, *Customer Experience*, Kepuasan Pelanggan, Agen Perjalanan Wisata**

## **ABSTRACT**

### ***The Influence of Service Quality, Brand Image and Customer Experience on Customer Satisfaction at Chris Tour Jakarta Travel Agents***

By:

*Auliah Nurlizah*

223404546055

*This Final Project was supervised by Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par., M.M.*

*This research aims to (a) identify the influence of service quality, brand image and customer experience on Chris Tour customer satisfaction, and (b) determine which variables have a significant influence on Chris Tour Jakarta customer satisfaction.*

*The research sample consisted of 100 respondents who were users of the Chris Tour travel agent, and this research used a quantitative analysis method by collecting data using a questionnaire.*

*The results of the research show that brand image and customer experience have a positive and significant influence on customer satisfaction at Chris Tour Jakarta travel agents, while the service quality variable does not have a positive influence on customer satisfaction. In this research, the customer experience variable is the one that has the most positive and significant influence on customer satisfaction.*

***Keywords : Service Quality, Brand Image, Customer Experience, Customer Satisfaction, Travel Agent***

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. BIODATA DIRI

1. Nama : Auliah Nurlizah
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Tangerang, 30 Juli 2000
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Perumahan Munjul Permai Blok B 12 A  
No. 41 Kecamatan Solear, Kabupaten  
Tangerang, Provinsi Banten.

5. No. Handphone : 0895331668626
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : [auliahnurlizah@gmail.com](mailto:auliahnurlizah@gmail.com)

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2006 - 2012 : SDN Bantar Panjang
2. 2012 - 2015 : MTSN 2 Tangerang
3. 2015 - 2018 : MAN 1 Tangerang
4. 2018 – 2021 : Sekolah Vokasi IPB University
5. 2022 - 2024 : Universitas Nasional

Jakarta, 21 Juli 2024

Auliah Nurlizah

2234045460



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh.

Puji Syukur dan terimakasih kepada Allah SWT atas berkat, rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN *COSTUMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AGEN PERJALANAN WISATA CHRIS TOUR JAKARTA”. Proposal ini disusun sebagai bagian untuk menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1), di Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Pada penyusunan proposal tugas akhir ini, penulis bersyukur dikarenakan dapat dikelilingi rekan-rekan dan sahabat yang mendukung secara moral maupun materi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada semua orang yang telah membantu dalam pencapaian ini, penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat-Nya yang senantiasa memberikan nikmat, karunia dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan secara tepat waktu.
2. Bapak Odih Sukana, Ibu Ade Nastinah, Alin Daniaty, Dirga Atharman Pratama dan Dira Malika Fatimah selaku orang tua serta keluarga besar yang telah memberikan dukungan, motivasi dan doa sehingga penulis lebih semangat serta memiliki motivasi yang tinggi untuk menyelesaikan tugas akhir.
3. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas Nasional.
4. Bapak Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E., M.B.A., M.M selaku Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr, Rahayu Lestari, S.E.,M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

6. Bapak Gagih Pradini, S.Par.,M.M. selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
7. Miss Anisa Putri Kusumaningrum, S.ST.Par.,M.M selaku Dosen Pembimbing serta Dosen Pendamping Akademik yang selalu senantiasa memberikan arahan, perhatian, motivasi, petunjuk dan saran kepada penulis, sehingga penulis dapat termotivasi dan bersemangat untuk menyelesaikan penyusunan tugas akhir dengan tepat waktu.
8. Segenap Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan keterampilan dalam bidang Pariwisata yang bermanfaat bagi penulis serta menyemangati dan memotivasi penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
9. Sahabat dan rekan penulis dari Ekowisata IPB angkatan 55 Assifa Salsabila, Kartika Dwi Herawati, Fahmi Fadholi Ramadhan, Hari Rebi Gunawan, Fajri Baba, Luqman Ihsan dan Melly yang senantiasa selalu ada disisi penulis, memberikan motivasi dan senantiasa membagikan waktu luang untuk menyemangati penulis menyelesaikan tugas akhir.
10. Teman dan rekan penulis dari Universitas Nasional Alisyia Nur Insani, Rivani Tri Aprilliana, Fauzi Achmad Riyadi, Rachmad Rizky Trianto, Dena Fitria Januarty, dan Azmi Alfarisi yang senantiasa selalu sigap membantu, selalu menemani penulis ketika menyelesaikan tugas akhir dan senantiasa memberikan waktunya untuk sekedar memberikan saran dan ucapan semangat menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu.
11. Teman dan rekan penulis dari MTS/MAN Siti Holipah, Zhafirah Nur Hasanah, Rivania Yashinta, Nur Suci Aulia, Afifah Nur Hidayat, dan Nafferaldo Yoga Assegaf yang senantiasa menghibur dan membantu dalam memberikan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu.
12. Teman seperbimbingan Febry Fatimah Azzahra, Mercynda Tshania, Arnold Yudi Nanlohy, dan Rinny yang sudah memberikan saran serta ilmu-ilmu dan menghibur dalam penulisan tugas akhir ini.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

14. Auliah Nurlizah selaku penulis yang senantiasa telah bersemangat, bersabar dan penuh tekad untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini sampai selesai.

Jakarta, 21 Juli 2024

Penulis



Auliah Nurlizah

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
<b>A. Teori Yang Terkait Dengan Landasan Penelitian</b> .....	<b>9</b>
1. Industri Pariwisata.....	9
2. Agen Perjalanan Wisata.....	10
3. Kualitas Pelayanan.....	12
4. Citra Merek.....	16
5. <i>Costumer Experience</i> .....	20
6. Kepuasan Pelanggan.....	23
<b>B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian</b> .....	<b>27</b>
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
3. Pengaruh <i>Costumer Experience</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
<b>C. Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian</b> .....	<b>29</b>
<b>D. Kerangka Berpikir</b> .....	<b>32</b>
<b>E. Hipotesis</b> .....	<b>33</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
<b>A. Objek Penelitian</b> .....	<b>34</b>

1. Variabel Independen.....	34
2. Variabel Dependen.....	34
<b>B. Rencana dan Tahapan Penelitian.....</b>	<b>34</b>
<b>C. Data Penelitian.....</b>	<b>35</b>
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	35
2. Populasi dan Sampel.....	36
<b>D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....</b>	<b>38</b>
<b>E. Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>39</b>
<b>F. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....</b>	<b>44</b>
1. Metode Analisis Deskriptif.....	44
2. Uji <i>Measurement Model (Outer Model)</i> .....	45
3. Uji <i>Structural Model (Inner Model)</i> .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
<b>A. Hasil Penelitian.....</b>	<b>48</b>
1. Deskripsi Penelitian.....	48
2. Sejarah Perusahaan dan Objek Penelitian.....	48
3. Karakteristik Responden.....	49
<b>B. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....</b>	<b>55</b>
1. Statistik Deskriptif.....	55
2. Evaluasi <i>Measurement Outer Model</i> .....	64
3. Uji Struktural Model ( <i>Inner Model</i> ).....	73
4. Pengujian Hipotesis.....	75
<b>C. Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>77</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Jumlah Perjalanan Wisatawan Nasional .....	2
Gambar 2 Kerangka Berpikir .....	32
Gambar 3 Logo Chris tour .....	49
Gambar 4 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Gambar 5 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Gambar 6 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	52
Gambar 7 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	53
Gambar 8 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	54
Gambar 9 Grafik Outer Model.....	65
Gambar 10 Grafik Inner Model.....	74



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Jumlah Pengguna Travel Tahun 2023 .....	5
Tabel 2 Hasil Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3 Rencana dan Tahapan Penelitian .....	35
Tabel 4 Skala Likert untuk Kuesioner .....	38
Tabel 5 Penjelasan Indikator .....	39
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	51
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	52
Tabel 9 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	53
Tabel 10 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	54
Tabel 11 Statistik Deskriptif .....	55
Tabel 12 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1) .....	57
Tabel 13 Analisis Deskriptif Citra Merek (X2) .....	60
Tabel 14 Analisis Deskriptif Customer Experience (X3) .....	61
Tabel 15 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y) .....	62
Tabel 16 Tabel Outer Loading .....	66
Tabel 17 Hasil HTMT .....	68
Tabel 18 Hasil <i>Fornell Larcker Criterion</i> .....	69
Tabel 19 Hasil <i>Cross Loadings</i> .....	70
Tabel 20 Hasil AVE .....	72
Tabel 21 Composite Reliability .....	73
Tabel 22 Hasil R-square .....	75
Tabel 23 Penilaian Goodnes of Fit Model .....	75
Tabel 24 Hasil Pengujian Hipotesis .....	76