

REKOMENDASI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN *OUTBOUND* BERDASARKAN ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG DI THE HIGHLAND PARK RESORT BOGOR

AGRI AHMAD IBRAHIM



**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul **“Rekomendasi Peningkatan Kualitas Layanan *Outbound* Berdasarkan Analisis Kepuasan Pengunjung di The Highland Park Resort Bogor”** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, 9 Januari 2025

Agri Ahmad Ibrahim
J1302211047

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

AGRI AHMAD IBRAHIM. Rekomendasi Peningkatan Kualitas Layanan *Outbound* Berdasarkan Analisis Kepuasan Pengunjung di The Highland Park Resort bogor. Dibimbing oleh **GATOT WIDODO** dan **NATASHA INDAH RAHMANI**.

Kegiatan *outbound* berpotensi meningkatkan kepuasan pengunjung apabila dilaksanakan dengan layanan yang baik, namun keluhan terkait kualitas layanan *outbound* di The Highland Park Resort Bogor menunjukkan adanya kegagalan pelaksanaan layanan secara baik. Penelitian ini bertujuan untuk merancang rekomendasi peningkatan layanan, berdasarkan area-area kualitas layanan *outbound* yang memiliki pengaruh paling signifikan dan persentase skor terendah. Populasi penelitian yang digunakan yaitu jumlah pengunjung selama periode Juni-Juli 2025 sebanyak 7.604 kunjungan dengan jumlah sampel sejumlah 100 responden dengan jenis sampel *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan variabel jaminan berpengaruh paling tinggi dengan koefisien sebesar 0,310, sedangkan indikator X_{2.5} pada keandalan sebesar 62,6% dan indikator X_{5.2} pada empati sebesar 64,8% menjadikannya skor terendah, rekomendasi peningkatan kualitas layanan *outbound* melalui variabel jaminan dan indikator keandalan dan empati akan meningkatkan kepuasan pengunjung secara signifikan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, *Outbound*, Kepuasan Pengunjung, Rekomendasi Peningkatan

ABSTRACT

AGRI AHMAD IBRAHIM. Recommendation for Improving Outbound Service Quality Based on Visitor Satisfaction Analysis at The Highland Park Resort Bogor. Supervised by **GATOT WIDODO** and **NATASHA INDAH RAHMANI**.

Outbound activities have the potential to increase visitor satisfaction if implemented with good service, however, complaints regarding the quality of outbound services at The Highland Park Resort Bogor indicate a failure in implementing the service properly. This study aims to analyze the influence and design recommendations for service improvement, based on the areas of outbound service quality that have the most significant influence and the lowest percentage score. The research population used was the number of visitors during the period of June-July 2025 as many as 7,604 visits with a sample of 100 respondents with a purposive sampling type. The data analysis method used was multiple linear regression. The results showed that the assurance variable had the highest influence with a coefficient of 0.310, while the X_{2.5} indicator on reliability was 62.6% and the X_{5.2} indicator on empathy was 64.8% making it the lowest score, recommendations for improving the quality of outbound services through the assurance variable and the reliability and empathy indicators will significantly increase visitor satisfaction..

Keywords: Service Quality, Outbound, Visitor Satisfaction, Improvement Recommendations



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



RINGKASAN

AGRI AHMAD IBRAHIM. Rekomendasi Peningkatan Kualitas Layanan *Outbound* Berdasarkan Analisis Kepuasan Pengunjung di The Highland Park Resort Bogor. Dibimbing oleh **GATOT WIDODO** dan **NATASHA INDAH RAHMANI**.

The Highland Park Resort Bogor merupakan sebuah destinasi wisata yang memiliki tema *resort* dengan berbagai penawaran wisata. Salah satu penawarannya adalah kegiatan *outbound*, sebuah *experiential learning* yang memiliki potensi besar untuk meningkatkan kepuasan pengunjung jika layanan diselenggarakan dengan baik. Namun fenomena keluhan yang terjadi di The highland park resort Bogor adalah menunjukkan bahwa kegiatan *outbound* tidak dapat terlaksana secara baik apabila kualitas layanannya masih kurang baik, keluhan yang menumpuk terkait kualitas layanan *outbound* dapat berpotensi merusak reputasi destinasi dan dampak jangka panjangnya adalah penurunan kepercayaan yang mengakibatkan berkurangnya jumlah kunjungan, maka sangat diperlukan upaya untuk memperbaiki kualitas layanan *outbound*. kualitas layanan menjadi fokus utama dalam penelitian ini dengan mengukur seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, penyebaran kuesioner dan studi literatur. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 orang responden secara *purposive sampling* dengan waktu penelitian dilakukan pada bulan Juni-Juli 2025. Analisis yang digunakan pada penelitian ini diawali dengan pengujian instrumen berupa uji validitas dan reliabilitas, selanjutnya uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas. Uji regresi linier berganda untuk mendapatkan nilai prediksi kepuasan pengunjung dan uji hipotesis untuk mendapat simpulan pengaruh melalui penerimaan atau penolakan hipotesis. Variabel penelitian ini menggunakan model SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh paling signifikan, sedangkan penilaian responden menunjukkan bahwa variabel keandalan (*reliability*) memiliki persentase skor sebesar 72,36% yang secara keseluruhan puas namun indikator $X_{2.5}$ mendapat persentase skor 64,8% terkait manajemen waktu mendekati ambang batas, dan variabel empati (*empathy*) mendapat persentase terendah sebesar 68,36% berarti puas namun indikator $X_{5.2}$ memiliki persentase skor 62,6% terkait perhatian ekstra sangat mendekati ambang batas kepuasan, sehingga rekomendasi peningkatan perlu dilakukan.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

REKOMENDASI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN *OUTBOUND* BERDASARKAN ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG DI THE HIGHLAND PARK RESORT BOGOR

AGRI AHMAD IBRAHIM

Laporan Proyek Akhir
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
sarjana Terapan pada
Program Studi EKowisata

**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Judul Laporan : Rekomendasi Peningkatan Kualitas Layanan *Outbound*
Berdasarkan Analisis Kepuasan Pengunjung di The Highland
Park Resort Bogor

Nama : Agri Ahmad Ibrahim
NIM : J1302211047

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing 1 :
Dr. Gatot Widodo, S.Pd., M.Pd

Dosen Pembimbing 2 :
Natasha Indah Rahmani S.T., M.T

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Kania Sofiantina Rahayu, S.I.Kom., M.Par., M.T.H.M
NPI. 201807198501202001

Dekan Sekolah Vokasi:
Dr. Ir Aceng Hidayat, M.T
NIP. 196607171992031003

Tanggal Ujian: 9 Januari 2026

Tanggal Lulus:



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanaahu Wa Ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga laporan proyek akhir ini berhasil diselesaikan. Judul yang diambil dalam penelitian yaitu “Rekomendasi Peningkatan Kualitas Layanan *Outbound* Berdasarkan Analisis Kepuasan Pengunjung di The Highland Park Resort Bogor”. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni-Juli 2025. Terimakasih penulis ucapkan kepada:

- 1 Orang tua penulis, Bapak Yaya Karyadi, S. Pd dan Ibu Eti Rahmawati, S.Pd yang senantiasa menjadi sumber kekuatan, kasih sayang, serta doa tanpa henti di setiap langkah perjalanan ini. Terima kasih atas segala pengorbanan, cinta, dan restu yang menjadi cahaya dalam setiap proses penyusunan karya ini
- 2 Dosen pembimbing yaitu Bapak Dr. Gatot Widodo, S.Pd., M.Pd dan Ibu Natasha Indah Rahmani, S.T., M.T yang dengan ketulusan hati telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan saran yang berharga dalam setiap tahap penyusunan laporan proyek akhir ini.
- 3 Dosen dosen Program Studi Ekowisata yang telah senantiasa menuntun, mendidik, dan menanamkan ilmu pengetahuan dengan penuh dedikasi selama perjalanan perkuliahan ini
- 4 Keluarga besar The Highland Park Resort Bogor yang telah membuka kesempatan, berbagi pengalaman berharga dan memberikan izin untuk melakukan penelitian.
- 5 Sahabat penulis Khamza, Rizki, Farhan, Rifal, Azhar, Varo, Jasmine, Putri dan Syillsia yang selalu mendukung dan berbagi wawasan selama penyusunan laporan proyek akhir.
- 6 Teman teman Ekowisata Angkatan 58 yang saling mendukung satu sama lain selama perkuliahan.

Penulis berharap dengan adanya Proyek Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pengelola, pendidikan dan penulis itu sendiri.

Bogor, 9 Januari 2025

Agri Ahmad Ibrahim



- 

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
1.5 Kerangka Berpikir	5
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kualitas Layanan	7
2.2 <i>Outbound</i>	8
2.3 Kepuasan Pengunjung	10
III KONDISI UMUM	13
3.1 Letak dan Luas	13
3.2 Kondisi Fisik	13
3.3 Kondisi Biotik	13
3.4 Kondisi Sosial Ekonomi dan Budaya	14
3.5 Aksesibilitas	14
IV METODE PENELITIAN	17
4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	17
4.2 Alat dan Bahan	17
4.3 Jenis Data	17
4.4 Metode Pengambilan Data	18
4.5 Variabel Penelitian	19
4.6 Populasi dan Sampel	21
4.7 Analisis Data	22
4.8 <i>Output/Luaran</i>	26
V HASIL DAN PEMBAHASAN	27
5.1 Gambaran Umum The Highland Park Resort Bogor	27
5.2 Karakteristik Responden	31
5.3 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Layanan <i>Outbound</i> dan Kepuasan Pengunjung	35
5.4 Analisis Data Hasil Penelitian	45
5.5 Pembahasan Pengaruh Kualitas Layanan <i>Outbound</i> Terhadap Kepuasan pengunjung	54
5.6 Rekomendasi Peningkatan Kualitas Layanan <i>Outbound</i>	64
5.7 <i>Output/Luaran</i>	69
V. SIMPULAN DAN SARAN	74
5.8 Simpulan	74
5.9 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	80

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR TABEL

1	Aksesibilitas	14
2	Aksesibilitas (Lanjutan)	15
3	Jenis Data Penelitian	17
4	Jenis Data Penelitian (Lanjutan)	18
5	Skor Likert	22
6	Kategori Persentase Data	23
7	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	31
8	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	32
9	Karakteristik Responden berdasarkan Asal Kunjungan	32
10	Karakteristik Responden berdasarkan Status Pernikahan	33
11	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	34
12	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	34
13	Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan	35
14	Hasil Penilaian Variabel Bukti Fisik (X_1)	36
15	Hasil Penilaian Variabel Keandalan (X_2)	38
16	Hasil Penilaian Variabel Daya Tanggap (X_3)	39
17	Hasil Penilaian Variabel Jaminan (X_4)	41
18	Hasil Penilaian Variabel Empati (X_5)	42
19	Hasil Penilaian Variabel kepuasan	44
20	Hasil Uji Validitas	46
21	Hasil Uji Reliabilitas	47
22	Hasil Uji <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	47
23	Hasil Uji Multikolinieritas	49
24	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	51
25	Hasil Uji Koefesien Determinasi	52
26	Hasil Uji f (Simultan)	52
27	Hasil Uji t (Parsial)	53
28	Rekomendasi Peningkatan Kualitas Layanan Berdasarkan Pengaruh	65
29	Rekomendasi Peningkatan Kualitas Layanan Berdasarkan Persentase Skor	67
30	Rekomendasi Peningkatan Kualitas Layanan Berdasarkan Persentase Skor (Lanjutan)	68

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka Berpikir	5
2	Peta Kawasan The Highland Park Resort Bogor	13
3	The Highland Park Resort Bogor	27
4	<i>Fun Games</i> dan <i>Team Building</i>	28
5	<i>Educamp Geobound</i>	29
6	<i>Kids Activity</i>	29
7	Hasil Uji Histogram	48
8	Hasil Uji Normal P-P Plot	48
9	Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
10	Tampilan Depan Leaflet “Panduan Layanan <i>Outbound</i> ”	70
11	Tampilan Depan Leaflet “Panduan Layanan <i>Outbound</i> ”	71

DAFTAR LAMPIRAN

1	Lampiran 1 Tabulasi Data Variabel X_1 , X_2 dan X_3	80
2	Lampiran 2 Tabulasi Data Variabel X_4 , X_5 dan Y	80
3	Lampiran 3 Distribusi R Tabel	81
4	Lampiran 4 Distribusi F Tabel	81
5	Lampiran 5 Distribusi t Tabel	82
6	Lampiran 6 Tampilan Depan Leaflet “Panduan Layanan <i>Outbound</i> ”	83
7	Lampiran 7 Tampilan Belakang Leaflet “Panduan Layanan <i>Outbound</i> ”	84
8	Lampiran 8 Poster Infografis Peningkatan Kualitas Layanan <i>Outbound</i>	85
9	Lampiran 9 Kuisisioner Penelitian	86
10	Lampiran 10 Kuisisioner Penelitian (Lanjutan)	87
11	Lampiran 11 Kuisisioner Penelitian (Lanjutan)	88
12	Lampiran 12 Kuisisioner Penelitian (Lanjutan)	89
13	Lampiran 13 Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner	90
14	Lampiran 14 Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner	90