

## ABSTRAK

**Ristha Yelinka Dawid.** 2022. Review Kualitas Paket Wisata Adventure di CV. Fajar Travelindo Melalui Pendekatan Servqual. Proyek Akhir. Politeknik Pariwisata Lombok. Pembimbing: Surayyal Hizmi, S.Si., M.Sc., NRM & Sri Wahyuni, S.Tr.Par., M.B.A.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan paket wisata *adventure* CV. Fajar Travelindo dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode servqual yang dimana dalam metode ini terdapat 5 indikator meliputi *tangible* (X1), *empathy* (X2), *responsiveness* (X3), *reliability* (X4), *assurance* (X5). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara, studi kepustakaan dan kuesioner. Kuesioner disebarakan kepada 74 pelanggan CV. Fajar Travelindo dengan menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik sampel jenuh. Selanjutnya, data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda untuk melihat dimensi kualitas layanan yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kelima variabel kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh sebesar 39,3%, dan secara parsial yakni variabel *responsiveness*(X3) memiliki pengaruh paling dominan sebesar 34,1% sedangkan variabel *empathy* (X2) memiliki pengaruh paling kecil yakni sebesar 21,5%. Meninjau hasil analisis yang diperoleh, maka kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan perlu dijaga dan bahkan tingkatkan sehingga dapat bersaing lebih baik lagi.

Kata Kunci : wisata *adventure*, metode servqual, kepuasan *customer*

## ***ABSTRACT***

**Ristha Yelinka Dawid.** 2022. Review of the Quality of Adventure Tour Packages at CV. Fajar Travelindo Through Servqual Approach. Final Project. Lombok Tourism Polytechnic. Supervisor: Surayyal Hizmi, S.Si., M.Sc., NRM & Sri Wahyuni, S.Tr.Par., M.B.A.

*The purpose of this study was to determine how the service quality of CV adventure tour packages. Fajar Travelindo in influencing customer satisfaction by using the servqual method where in this method there are 5 indicators including tangible (X1), empathy (X2), responsiveness (X3), reliability (X4), assurance (X5). Data collection techniques used in this study used interviews, literature studies and questionnaires. Questionnaires were distributed to 74 CV. Fajar Travelindo customer Travelindo by using non-probability sampling with saturated sample technique. Furthermore, the data that has been collected is analyzed using multiple linear regression analysis to see the dimensions of service quality that have the most dominant influence on customer satisfaction. The results of this study indicate that the five service quality variables simultaneously have an effect of 39.3%, and partially the responsiveness variable (X3) has the most dominant influence of 34.1% while the empathy variable (X2) has the smallest effect, which is 21.5%. Reviewing the results of the analysis obtained, the quality of service provided to customers needs to be maintained and even improved in order to compete better.*

*Keywords: adventure tourism, servqual method, customer satisfaction*