

ABSTRAK

MUHAMAD HAFIZ. 2021.

DAMPAK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMUASKAN PELANGGAN PADA ASTRINDO TRAVEL SERVICES YOGYAKARTA.

PROYEK AKHIR.

POLITEKNIK PARIWISATA LOMBOK

PEMBIMBING : SUPARDI, SE.ME & AINUL YAKIN, M.Pd

Seperti yang kita ketahui, saat ini semua sektor industri sedang dihadapkan dengan pandemi Covid-19 yang menyebabkan terpuruknya kegiatan operasional dari industri-industri jasa yang terkait. Termasuk industri pariwisata yang salah satunya juga berdampak pada keberlangsungan *travel agent*. Namun, pandemi ini tidak selamanya akan terus berlangsung, oleh karenanya perlu suatu peningkatan dalam hal melayani pelanggan sehingga akan berdampak pada kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa dari *travel agent* tersebut. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan objek pengumpulan data di Astrindo Travel Services Yogyakarta yang menjual tiket pesawat, kereta, paket tour, MICE, serta melayani pengurusan dokumen perjalanan. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan melalui tahapan wawancara dan pengambilan dokumentasi, kemudian dilanjutkan dengan analisis data menggunakan metode pengumpulan data, kategorisasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Untuk menguji keabsahan data dilakukan dengan Uji Triangulasi Sumber Data.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan di Astrindo dikategorikan baik atau memadai, hal tersebut didapatkan setelah melalui tahapan wawancara dengan narasumber-narasumber yang bersedia untuk menjadi partisipan pada penelitian diantaranya Mba Tyas, Mba Dinda, dan Mas Tyan. Untuk data yang didapatkan sehingga dikategorikan baik atau memadai dengan berdasarkan teori dari Parasuraman, Zeithaml & Berry, (1988) Ada lima dimensi dari kualitas pelayanan (dalam Bharwana, Bashir & Mohsin 2013) diantaranya *Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness*, dan *Assurance*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Travel Agent*

ABSTRACT

MUHAMAD HAFIZ. 2021.

DAMPAK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMUASKAN PELANGGAN PADA ASTRINDO TRAVEL SERVICES YOGYAKARTA.

PROYEK AKHIR.

POLITEKNIK PARIWISATA LOMBOK

PEMBIMBING : SUPARDI, SE.ME & AINUL YAKIN, M.Pd

As we know, currently all industrial sectors are being faced with the Covid-19 pandemic which has caused the decline in the operational activities of the related service industries. Including the tourism industry, one of which also has an impact on the sustainability of travel agents. However, this pandemic will not last forever, therefore an improvement is needed in terms of serving customers so that it will have an impact on customer satisfaction in using the services of the travel agent. In this study, researchers used a qualitative method with the object of data collection at Astrindo Travel Services Yogyakarta which sells plane tickets, trains, tour packages, MICE, and serves travel document management. The data collection in this study was carried out through the stages of interviews and documentation retrieval, then continued with data analysis using data collection methods, data categorization, data presentation and conclusion drawing. To test the validity of the data, the data source triangulation test was carried out.

The results of this study indicate that the quality of services provided at Astrindo is categorized as good or adequate, this is obtained after going through the interview stage with sources who are willing to become participants in the study including Mba Tyas, Mba Dinda, and Mas Tyan. For the data obtained so that it is categorized as good or adequate based on the theory of Parasuraman, Zeithaml & Berry, (1988) There are five dimensions of service quality (in Bharwana, Bashir & Mohsin 2013) including Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, Travel Agent