

INTISARI

Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting dalam sebuah perusahaan penyedia jasa. Dalam hal ini perusahaan yang terkait adalah biro perjalanan ibadah umrah. Kepuasan pelanggan dapat diketahui setelah pelanggan menggunakan jasa dari biro perjalanan ibadah umrah tersebut. Oleh karena itu, apa yang dirasakan pelanggan setelah menggunakan jasa dari biro perjalanan terkait dapat dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas kepuasan pelanggan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan dengan membaca literatur, makalah, dan jurnal. Metode lain yang digunakan ialah observasi, kuisioner, dan dokumentasi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu dengan melakukan analisis terhadap data-data yang sudah dimiliki penulis. Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas kepuasan pelanggan atas pelayanan dari PT. Biro Perjalanan Wisata Neekoi Yogyakarta. Selain itu, juga untuk mengetahui strategi yang digunakan oleh PT. Biro Perjalanan Wisata Neekoi Yogyakarta dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kepuasan pelanggan PT. Biro Perjalanan Wisata Neekoi Yogyakarta adalah faktor akomodasi, transportasi, pelayanan, dan harga yang ditawarkan. Sementara strategi yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ialah dengan memberikan perlakuan khusus kepada pelanggan.

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Biro Perjalanan, Umrah, Neekoi

ABSTRACT

Customer satisfaction is the most important thing in a company service providers. In this case company related is umrah travel agency. Customer satisfaction can be known after the customers use services from umrah travel agency. Therefore, what customers feel after using services from related travel agents can be used as a reference to improve the quality of customer satisfaction. Data collection methods used in this final project is literature study with read the literature, paper, and the journal. Other methods used is observation, questionnaire, and documentation. Research used in this final project is a qualitative descriptive, that analyzing data was collected by author. The final project aims to determine what factors of the quality of customer satisfaction on the services of PT. Biro Perjalanan Wisata Neekoi Yogyakarta. In addition to this, also determine the strategy used by PT. Biro Perjalanan Wisata Neekoi Yogyakarta to increase customer satisfaction. Factors that affects the quality of customer satisfaction of PT. Biro Perjalanan Wisata Neekoi Yogyakarta are factor of accomodation, transportation, services, and price offered. Meanwhile, strategy used to increase customer satisfaction was to give special treatment to customers.

Keywords: Service, Customer Satisfaction, Travel Agent, Umrah, Neekoi.