

## ABSTRAK

Perkembangan pariwisata halal di dunia tidak hanya berdampak pada tingkat kunjungan wisatawan ke luar negeri tetapi juga berdampak pada berkembangnya jasa *tour and travel*, khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta. Perkembangan tersebut mengakibatkan terjadinya persaingan antar *tour and travel*, sehingga banyak *tour and travel* yang membuat paket wisata yang menarik dengan mengikuti tren yang ada yaitu tren pariwisata halal. Tugas akhir ini mengkaji tentang kepuasan wisatawan terhadap paket wisata halal Turki di Ottoman Tour & Travel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap paket wisata halal Turki oleh Ottoman Tour & Travel. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner *online* yang dikirimkan kepada responden menggunakan *whatsapp*. Kuisisioner tersebut berisi tentang empat aspek terhadap kepuasan pelanggan di *tour and travel* yang meliputi layanan informasi, layanan pendaftaran, layanan di lokasi wisata dan layanan *after sales service* yang dihitung menggunakan skala Likert. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa indeks akhir berada di angka 84,27% sehingga bisa disimpulkan bahwa wisatawan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Ottoman Tour & Travel karena pelayanan tersebut sudah sesuai dengan ekspektasi.

**Kata Kunci :** kepuasan wisatawan; paket wisata halal; skala Likert; *halal tourism*; Ottoman Tour & Travel



### **ABSTRACT**

*The development of halal tourism in the world not only have an impact on the level of tourist visit but also have an impact on the development of tour and travel, especially in Daerah Istimewa Yogyakarta. The development gave results in competition between the tour and travel so a lot of tour and travel decides to make interesting tour packages by following a trend which is halal tourism. This final assignment is about tourist satisfaction of the halal tourism package in Turkey by Ottoman Tour & Travel. This research used a descriptive qualitative approach by applying technique data using the questionnaire online that sent to the respondent by WhatsApp. The questionnaire contains four aspects towards customer satisfaction in tour and travel comprise information service, registration service, service in the destination and after-sales service calculated using a a Likert scale. The result of this research indicates that the index is 84,27% so it can be concluded that tourists are satisfied with the service provided by Ottoman Tour & Travel because it is according to expectation.*

***Keyword : customer satisfaction; halal tourism package; Likert scale; halal tourism; Ottoman Tour & Travel***