

ABSTRACT

This research discusses about the analysis of the convinience and services of CV Ekapari Tour Klaten which has already been established since 1997. The researcher uses quantitative method with random sampling taken from the population of Ekapari Tour customers amounting to 50 people. The purpose of this study is to know the achivement of CV Ekapari Tour Human Resources and the customers satisfaction level. This research concludes that the customers feel satisfied and convinient with the services given by Ekapari Tour staff. Furthermore, as a Tour and Travel Ekapari Tour has a good service standard. The impact of the service excellence given by Ekapari Tour staff to their customers is resulting to a good image that keeps customers using and returning to Ekapari Tour.

Keywords : Tour and Travel, service excellence, convinience, customers satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai analisis kualitas kenyamanan dan pelayanan CV Ekapari Tour Klaten yang sudah berdiri sejak tahun 1997. Analisis kualitas kenyamanan dan pelayanan tersebut dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi pelanggan yang pernah menggunakan jasa Ekapari Tour. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran 50 kuesioner kepada pelanggan Ekapari Tour. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas kinerja SDM Ekapari Tour dan tingkat kepuasan pelanggan. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah responden merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang telah diberikan para staf Ekapari Tour. Selain itu, Ekapari Tour memiliki standar pelayanan yang baik sebagai sebuah Biro Perjalanan Wisata. Puasnya para pelanggan dengan pelayanan dan kenyamanan yang didapatkan pada seluruh rangkaian perjalanan wisata berdampak pada citra perusahaan dan pelanggan akan melakukan pembelian berulang pada jasa yang ditawarkan oleh Ekapari Tour.

Kata kunci : biro perjalanan, pelayanan, kenyamanan, kepuasan pelanggan.