

## INTISARI

Laporan tugas akhir ini mengkaji tentang Pelayanan Kebutuhan Tour Wisatawan Malaysia Di Mitra Persada Travelindo Dalam Upaya Memberikan Kepuasan Kepada Wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Mitra Persada Travelindo memberikan pelayanan kebutuhan tour Wisatawan Malaysia guna memperoleh kepuasan Wisatawan. Dalam Penelitian ini juga dapat dilihat persiapan Mitra Persada Travelindo dan hal apa saja yang perlu di perhatikan Mitra Persada Travelindo dalam memberikan pelayanan sehingga mengetahui letak kepuasan Wisatawan Malaysia. Penulisan penelitian ini disajikan secara deskriptif yakni menjelaskan bagaimana Mitra Persada Ttravelindo menyiapkan kebutuhan Wisatawan Malaysia dan hal-hal apa saja yang disiapkan, metode pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan observasi, studi dokumen, dan studi pustaka. Dalam melakukan penelitian ini metode pengumpulan data yang dilakukan digunakan untuk mengetahui karakteristik dan kebutuhan Wisatawan Malaysia. Dari hasil penelitian ini dapat disimpullkan bahwa Mitra Persada Travelindo memiliki perhatian lebih dalam memberikan pelayanan kebutuhan tour Wisatawan Malaysia. Hal ini dilakukan dalam upaya memberikan kepuasan kepada Wisatwan Malaysia, mengingat Wisatawan Malaysia Mempunyai karakteristik kebutuhan yang berbeda-beda, baik kebutuhan umum atau kebutuhan khusus seperti makan,hiburan, dan destinasi, selain itu Mitra Persada Travelindo sendiri memiliki mangsa pasar khusus Wisatawan Mancanegara yaitu Wisatawan asal Malaysia.

**Kata Kunci : Wisatawan Malaysia, Pelayanan, Kepuasan, Kebutuhan, Mitra Persada Travelindo**

## ***ABSTRACT***

This final report examines the Tourists Needs Service Tour Malaysia At Mitra Persada Travelindo In an Effort To Provide Satisfaction To Travelers. This study aims to find out how Mitra Persada Travelindo provide tour service needs Tourists Malaysia to get the satisfaction of Tourists. In this study also can be seen preparation Mitra Persada Travelindo and what things need to be paid attention Mitra Persada Travelindo in providing services so know the location of satisfaction Tourist Malaysia. The writing of this research is presented descriptively explaining how Mitra Persada Ttravelindo prepare the needs of Malaysian Tourists and what things are prepared, data collection method in this research is done by observation, document study, and literature study. In conducting this research data collection methods are used to determine the characteristics and needs of Malaysian tourists. From the results of this study can be summarized that Mitra Persada Travelindo has more attention in providing services needs tour Malaysian tourists. This is done in an effort to give satisfaction to the Malaysian Wisatwan, remembering Malaysian Tourists Have the characteristics of different needs, both general needs or special needs such as eating, entertainment, and destinations, besides Mitra Persada Travelindo itself has a special market share of Foreign Tourists namely Tourist From Malaysia.

**Keywords : Malaysian Tourists, Service, Satisfaction, Needs, Mitra Persada Travelindo**