

## ABSTRACT

This research aims to understand about whether the services quality consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy have significant effect to customer's satisfaction in the travel bureau of Iskandaria Tour and Travel. The research is done by analyzing the service quality and inhabiting factor of the company.

This study employed mixed methods (quantitative and qualitative) for the analysis from which the primary and secondary data were collected from observation and questionnaire. The population of this research is all customers in Riffa Transport who had been serviced by this company based on sale report data on 2015-2016. was determined by a formula proposed by Solvin.

Keyword : Journey Bureau, Quality Of Service, Satisfaction.

## INTISARI

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi seperti *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Riffa Transport. Penelitian dilakukan dengan menganalisis kualitas pelayanan dan faktor penghambat yang ada di perusahaan tersebut.

Dalam penelitian deskriptif ini, peneliti menggunakan data primer berupa kuesioner dan melakukan observasi secara langsung kemudian data sekunder dihimpun dari buku, laporan penelitian dan data-data yang dimiliki oleh Riffa Transport untuk menunjang analisis. Penelitian ini menggunakan metode penelitian campuran antara kualitatif dan kuantitatif. Jumlah populasi ditentukan dengan formula *Slovin*. Jumlah responden pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan di Riffa Transport yang telah menggunakan jasa perusahaan tersebut berdasarkan data penjualan pada tahun 2015-2016.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Riffa Transport. Riffa transport memiliki standar pelayanan yang baik dan sesuai dengan teori yang ada. Hubungan yang ada antara pelayanan yang diberikan dengan kepuasan pelanggan tersebut akan berdampak pada citra yang diberikan Riffa Transport kepada pelanggan yang datang, serta mempengaruhi minat pelanggan untuk menggunakan jasa Riffa Transport kembali.

**Kata kunci: Biro Perjalanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.**