

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang telah diterapkan oleh KARIKA Tour dalam melayani pelanggan dan mengetahui strategi apa yang akan dikembangkan oleh KARIKA Tour untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung yang ada di lapangan. Metode wawancara dengan cara tanya jawab secara langsung kepada pihak pengelola dan metode studi pustaka untuk mendapatkan data dengan cara membaca dan mempelajari beberapa buku, dokumen milik perusahaan dan artikel yang berkaitan dengan tugas akhir ini.

Hasil dari penulisan tugas akhir ini adalah mengetahui strategi manajemen pada aspek ekspektasi pelanggan, *aftermarketing*, retensi pelanggan, penanganan komplain, *relationship marketing & management*, *superior customer service*, dan *technology infusion strategy* untuk mengetahui strategi yang telah diterapkan oleh KARIKA Tour dalam melayani pelanggan dan mengetahui strategi yang akan dikembangkan oleh KARIKA Tour untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: KARIKA Tour, strategi, kepuasan, pelanggan, Yogyakarta

ABSTRACT

This study aims to determine the strategy adopted by KARIKA Tour in serving customers and find out what strategies developed by KARIKA Tour to enhance customer satisfaction.

This study uses the method of data collection by direct observation in the field. Interview method by way of question and answer directly to the manager and literature review method to get the data by reading and studying some books, documents and articles belonging to the company that related to this thesis.

The results of this thesis is to determine management strategies of customer expectations, after marketing, customer retention, handling complaints, relationship marketing and management, superior customer service, and technology infusion strategy to figure out the strategy that has been implemented by KARIKA Tour in serving customers and what strategies will be developed by KARIKA Tour to improve customer satisfaction.

Key words: KARIKA Tour, strategy, customer satisfaction, Yogyakarta