

INTISARI

Paket wisata merupakan salah satu produk yang ditawarkan oleh Kirana Tour Yogyakarta. Semakin meningkatnya permintaan paket wisata di Kirana Tour Yogyakarta, persoalan mengenai kepuasan pelanggan menjadi prioritas perusahaan ini. Laporan Tugas Akhir ini mengkaji mengenai Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Paket Wisata di Kirana Tour Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara pasti bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk paket wisata di Kirana Tour Yogyakarta.

Penulis menggunakan teknik pengumpulan data kuantitatif. Data kuantitatif diperoleh dari hasil kuesioner. Pengukuran data hasil kuesioner menggunakan Skala Likert. Kemudian analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan software SPSS *for Windows versi 16.00*.

Hasil dari penelitian ini, penulis mengetahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk paket wisata di Kirana Tour Yogyakarta sebesar 85 %. Artinya bahwa responden sangat puas dengan produk paket wisata di Kirana Tour Yogyakarta. Angka tersebut didapat melalui variabel Nilai Kerja Produk, Nilai Pelayanan, Nilai Emosional, Nilai Biaya dan Nilai Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Biro Perjalanan Wisata, Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Paket Wisata

ABSTRACT

A tour package is one of the products offered by Kirana Tour Yogyakarta. The high demand for the tour packages in Kirana Tour Yogyakarta, and customer satisfaction is the priority of this company. This final assignment is to study the level of customer satisfaction of tour package product in Kirana Tour Yogyakarta. This research is purposed to know how the level of customer satisfaction of tour package product in Kirana Tour Yogyakarta.

The writer used a quantitative method on data collection. The quantitative obtained from the results of the questionnaire. Measurement data of the questionnaire used Likert Scale. Later analysis of the data using multiple linear regression analysis and using SPSS *Software for Windows version 16.00*.

The result of this research, the writer know that the customer satisfaction of the tour package product in Kirana Tour Yogyakarta amounted to 85 % . It means that the respondents are very satisfied with the tour package product in Kirana Tour Yogyakarta. The amount obtained through a work products, service value, emotional value, cost value and customer satisfaction value.

Keywords : Travel Agency, Customer Satisfaction Levels of Tour Package Product.