

Analisis kualitas pelayanan agen perjalanan: studi kasus PT. Widya Pratama Indah

Jengkar Budiawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=136284&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Dalam bisnis ini, agen perjalanan saling memberikan pelayanan yang terbaik untuk dapat mencapai kepuasan konsumen, khususnya pelanggan dari pihak perusahaan. Karena perusahaan-perusahaan memberikan pemasukan yang lebih besar dan kepastian bagi bisnis agen perjalanan dibandingkan dengan pelanggan individual. Dalam hal ini pelayanan jasa yang menjadi kunci utama kesuksesan suatu perusahaan agen perjalanan.

Belakangan ini terlihat adanya kebutuhan perusahaan jasa untuk memperbaiki cara berhubungan dengan para pelanggannya menyebabkan antar agen perjalanan saling melakukan inovasi dan memberikan pelayanan yang berbeda dan terbaik bagi para pelanggannya. Kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh agen perjalanan terhadap para pelanggannya merupakan suatu ciri khas atau differensiasi dari satu agen perjalanan dengan agen perjalanan lainnya, sehingga menarik para pelanggan tersebut untuk kembali menggunakan jasa agen perjalanan tersebut.

Adapun faktor - faktor yang menjadi tolak ukur dari kualitas suatu pelayanan yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles (Parasuraman et al). Tujuan penelitian ini adalah memperoleh gambaran tentang dimensi kualitas jasa, seperti responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability dan juga variabel - variabel mana saja yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan agen perjalanan.