

Analisis faktor-faktor yang membangun kualitas pelayanan biro perjalanan wisata = Analysis of factors that build service quality of travel agents

Ardhika Dhany Perwira, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20333137&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Tesis ini membahas mengenai faktor-faktor yang membangun kualitas pelayanan Biro Perjalanan Wisata.. Penelitian ini menggunakan metode survey (kuesioner) yang dilakukan terhadap pengguna Biro Perjalanan Wisata. Teknik sampling yang digunakan adalah judgment sampling atau nonrandom. Metode analisis data adalah dengan menggunakan model regresi yaitu summary, anova dan coefficients dengan SPSS 16. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi reliability dan empathy berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction. Sedangkan dimensi responsiveness, assurance, tangible dan technology tidak berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction

Abstract

The focus of the thesis is about analysis the factors that build a quality service Travel Agency . The research is using survey method (questionnaire) conducted on the user's Travel Agency. Sampling technique used is judgment or nonrandom sampling. Methods of data analysis is to use the summary regression model, ANOVA, and coefficients with SPSS 16. The results of this research shows that reliability and empathy dimensions significantly influence customer satisfaction. While the dimensions of responsiveness, assurance, tangible and technology no significant effect on customer satisfaction.