

ABSTRAK

Biro Perjalanan Pariwisata merupakan sebuah perantara atau penghubung antara wisatawan dengan objek wisata dalam sebuah industri pariwisata. Biro Perjalanan pariwisata dituntut untuk memberikan pelayanan jasa yang baik agar dapat memenuhi kepuasan konsumen atau wisatawan yang menggunakan Biro Perjalanan tersebut. Kepuasan konsumen dapat diteliti dengan melakukan pengukuran kualitas jasa layanan dan dapat menggunakan salah satu metode yang terkenal yaitu SERVQUAL (Service Quality). Metode ini memiliki 5 dimensi yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Empathy* (Empati) dan *Responsiveness* (Daya Tanggap). Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis dimensi kualitas layanan yang terdiri dari *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* pada Biro Perjalanan Baru Jaya Tour and Travel, untuk menganalisis dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Biro Perjalanan Baru Jaya Tour and Travel, dan untuk memberikan usulan perbaikan dimensi kualitas layanan yang paling membutuhkan perbaikan. Hasil yang diperoleh berdasarkan perhitungan Skor SERVQUAL diketahui 5 dimensi yang memiliki 15 atribut seluruhnya menunjukkan hasil yang negatif, artinya konsumen yang telah menggunakan jasa Biro Perjalanan Baru Jaya Tour and Travel merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, diberikan usulan perbaikan terhadap 5 dimensi tersebut antara lain: memberikan pelatihan secara rutin kepada tour guide untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam dunia kepariwisataan, memilih sopir bus yang sudah berpengalaman dan terbukti mampu mengendarai kendaraan dengan aman dan nyaman (tidak ugal-ugalan), selalu menyediakan armada bus terbaru, hotel terbaik, serta restoran yang terkenal selama perjalanan, selalu memahami keinginan konsumen, dan memberikan tanggapan dengan cepat ketika terdapat keluhan dan segera memberi solusi yang dapat diterima konsumen.

Kata Kunci: biro perjalanan; kepuasan konsumen; kualitas layanan; SERVQUAL

ABSTRACT

Travel agency tourist is a intermediary or liaison between traveler with object tour in an industry tourism . Travel agency tourist sued for give service good service so you can get it fulfil satisfaction consumer or tourists who use travel agencies the . Satisfaction consumer can researched with do measurement quality service service and can use one well- known method namely SERVQUAL (Service Quality). This method has 5 dimensions that is Reliability (Reliability), Assurance (Guarantee), Tangible (Physical Evidence), Empathy (Empathy) and Responsiveness (Responsiveness) . Purpose accomplished study This is For analyze dimensions quality services consisting from reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness at the Baru Jaya Tour and Travel Bureau ,for analyze dimensions quality the most influential service to satisfaction consumers at the Baru Jaya Tour and Travel and for give proposal repair dimensions quality services most in need repair . Results obtained based on the SERVQUAL score calculation is known to consist of 5 dimensions which have 15 attributes entirely show a negative result , that is consumers who have use Baru Jaya Tour and Travel Agency services feel no satisfied with services provided . Therefore that , is given proposal repair against 5 dimensions the include : giving training regularly to the tour guide for increase ability they in the world of tourism , choose the bus driver already experienced and proven capable drive vehicle with safe and comfortable (no reckless), always provides the newest bus fleet , the best hotels , as well as famous restaurant during travel , always understand desire consumers , and deliver response with fast when there is complaints and immediately give possible solution accepted consumer .

Keywords: travel agency; satisfaction consumers; quality service; SERVQUAL