

PENERAPAN STRATEGI PELAYANAN BERDASARKAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PADA DINAYA TOUR & TRAVEL

Oleh

SUSI PUSPITA RINI

RINGKASAN

Dinaya Tour & Travel merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang perjalanan wisata. Sebagai salah satu industri yang bergerak di bidang jasa, perusahaan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, sehingga diperlukan suatu strategi. Strategi pelayanan pada Dinaya Tour & Travel diindikasikan berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya testimoni konsumen dan *repeat order*. Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu mendeskripsikan strategi pelayanan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan pada Dinaya Tour & Travel. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer meliputi observasi dan wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi literatur. Analisis data yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan yang dilakukan oleh Dinaya Tour & Travel meliputi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* berupa bukti fisik perusahaan, *reliability* berupa pelayanan yang sesuai dengan kesepakatan, *responsiveness* berupa daya tanggap pelayanan, *assurance* berupa jaminan keamanan dan keselamatan, serta *empathy* berupa bentuk perhatian dan kepedulian.

Kata kunci : strategi pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, *tour & travel*