

STRATEGI PELAYANAN KONSUMEN DI PT. WIDYA ANUGERAH ABADI

Oleh
Wiwinda Silitonga

RINGKASAN

PT. Widya Anugerah Abadi merupakan salah satu biro perjalanan wisata di Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. PT. Widya Anugerah Abadi selalu mendapatkan testimoni yang baik dari konsumen atau wisatawan. Tujuan dari Tugas Akhir ini untuk mengetahui strategi pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dan mengetahui target kepuasan PT. Widya Anugerah Abadi. Metode yang digunakan adalah observasi partisipatif dengan penyajian data statistik deskriptif. Hasil dari laporan ini menggunakan strategi pelayanan konsumen yang digunakan yaitu : a) *Tangibles*, karyawan atau crew yang membawa rombongan perjalanan wisata menggunakan seragam dari PT. Widya Anugerah Abadi. b) *Reliability*, pelayanan sesuai dengan paket wisata yang dibuat dan dipromosikan yang dimana akan disesuaikan saat perjalananan. c) *Responsiveness*, karyawan PT. Widya Anugerah Abadi selalu menyambut tamu yang datang dan baru masuk saat berkunjung ke kantor. d) *Assurance*, Karyawan PT. Widya Anugerah Abadi sebagian besar *tour guide* berpengalaman dan memiliki sertifikat sebagai *tour guide*. e) *Empathy*, kemudahan dalam menghubungi perusahaan serta kemampuan *customer service* memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Tingkat kepuasan pelayanan konsumen PT. Widya Anugerah Abadi, pada *tangibles* 86,1% wisatawan sangat puas, *reliability* 83,6% wisatawan sangat puas, *responsiveness* 85,4% wisatawan sangat puas, *assurance* 85,1% wisatawan sangat puas, *empathy* 85,9% wisatawan sangat puas. Saran dari laporan ini adalah mempertahankan kinerja dalam melayani konsumen, dan tingkat kepuasan bagi *reliability* lebih ditingkatkan lagi.

Kata kunci : Strategi Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan konsumen, Biro Perjalanan Wisata.