

DIMENSI PELAYANA KONSUMEN DI ANGKASA YUDISTIRA TRAVEL

Oleh

YUNI ERNAWATI

RINGKASAN

Angkasa Yudistira Travel merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perjalanan wisata dan berlokasi di Ruko Gajah Mada, Jalan Gajah Mada No.16 D, Enggal, Kota Bandar Lampung. Sebagai salah satu industri yang bergerak dibidang jasa, perusahaan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Pelayanan konsumen di Angkasa Yudistira Travel diindikasikan berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya testimoni konsumen dan *repeat order*. Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu mendeskripsikan pelayanan konsumen dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan pada Angkasa Yudistira Travel. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu data primer, meliputi observasi dan wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi literatur dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam melakukan pelayanan Angkasa Yudistira Travel menerapkan 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible* (berwujud) berupa bukti fisik perusahaan, *reliability* (keandalan) berupa pelayanan sesuai dengan kesepakatan, *responsiveness* (daya tanggap) berupa daya tanggap pelayanan, *assurance* (jaminan) berupa jaminan keamanan dan keselamatan, *empathy* (empati) berupa bentuk perhatian dan kepedulian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Dimensi Kualitas Pelayanan, Angkasa Yudistira Travel