

STRATEGI PELAYANAN JASA *TOUR* PADA PT TRAVELOGIN UTAMA SEJAHTERA TERDEPAN

Oleh

ALYA KHAIRUNNISA

RINGKASAN

PT Travelogin Utama Sejahtera Terdepan merupakan salah satu perusahaan biro perjalanan wisata yang berada di Palembang, Sumatera Selatan. Sebagai perusahaan di bidang jasa, penting untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para konsumen, sehingga diperlukannya suatu strategi. PT Travelogin Utama Sejahtera Terdepan terlihat sudah menerapkan strategi pelayanan dengan baik, terlihat dari adanya permintaan *repeat order* dari beberapa konsumen. Penulisan Laporan Tugas Akhir ini bertujuan untuk menjelaskan strategi pelayanan yang diterapkan oleh PT Travelogin Utama Sejahtera Terdepan, khususnya pada jasa *tour*. Data primer dan data sekunder merupakan data yang digunakan pada metode pengumpulan data. Data sekunder dikumpulkan melalui studi literatur, sedangkan data primer dikumpulkan melalui observasi dan wawancara. Analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil temuan, dapat dikatakan bahwa strategi pelayanan PT Travelogin Utama Sejahtera Terdepan meliputi lima aspek dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* yang berupa bukti fisik, *reliability* yang berupa pelayanan yang sesuai dengan perjanjian, *responsiveness* yang berupa ketanggapan pelayanan, *assurance* yang berupa jaminan keamanan dan keselamatan, dan *emphaty* yang berupa kepedulian dan perhatian.

Kata kunci : strategi pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, jasa *tour*