

STRATEGI MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN DINAYA TOUR AND TRAVEL

Oleh

Gulistan Putri Rosyidah

RINGKASAN

Dinaya Tour and Travel merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa yang berlokasi di Kota Bandung dan telah memiliki pengalaman selama lebih dari 10 tahun. Dinaya Tour and Travel memiliki pelanggan institusi yang loyal yaitu FIF Group, Indofood CBP, Dahana, dan Auto 2000. Maka dari itu, Dinaya membutuhkan strategi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, sehingga tujuan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah untuk mendeskripsikan strategi apa yang digunakan oleh Dinaya Tour and Travel dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif melalui metode observasi selama kegiatan Program Kerja Lapangan dan mewawancarai Direktur utama Dinaya Tour and Travel. Hasil dari laporan ini menunjukkan bahwa Dinaya Tour and Travel berhasil mempertahankan loyalitas pelanggan dengan memperhatikan kualitas produk dan juga menetapkan dokumen standar kualitas produk, menetapkan harga jual produk yang tetap memperhatikan kualitas produk, memperhatikan kualitas pelayanan dengan memperhatikan lima dimensi kualitas pelayanan serta menetapkan dokumen standar kualitas pelayanan, mengukur kepuasan pelanggan dengan menggunakan media *google form*, dan memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi dengan pelanggan. Namun Dinaya Tour and Travel sebaiknya perlu mempertimbangkan untuk memberikan *voucher* kepada pelanggan, melakukan survei kepuasan pelanggan, dan membuat *timeline* untuk mengunggah *feeds* dan *instastory*, serta memperbarui tampilan dan isi website Dinaya Tour and Travel.

Kata Kunci: biro perjalanan wisata, loyalitas pelanggan.