

STRATEGI PENCAPAIAN KUALITAS PELAYANAN WISATA *OUTBOUND* DI STEP HOLIDAYS

Oleh

Tresnowati

RINGKASAN

Step Holidays merupakan biro perjalanan wisata yang menyediakan pelayanan berupa penyediaan paket wisata, jasa travel konsultan, transportasi, hotel, dokumentasi, *gathering*, *master of ceremony*, *tour guide*, dan *tim building (outbound)*. Dari pelayanan tersebut terdapat produk yang menjadi *best selling* yaitu wisata *outbound*, karena konsumen dari Step Holidays merupakan perusahaan dan instansi yang didalamnya terdapat karyawan, sehingga kegiatan ini dapat menumbuhkan sumber daya manusia. Dari pelayanan yang diberikan ini Step Holidays memiliki strategi untuk mencapai sebuah kualitas pelayanan yang baik, yaitu menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan. Adapun tujuan laporan ini adalah mendeskripsikan terkait jenis wisata *outbound* dan tahapan kegiatan *outbound* di Step Holidays, serta mendeskripsikan lima dimensi kualitas pelayanan. Metode yang digunakan pada laporan ini adalah dengan cara melakukan analisis deskriptif kualitatif. Hasil dari penyusunan laporan ini didapat bahwa jenis wisata *outbound* yang ada di Step Holidays adalah *fun outbound* dan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan meskipun dari indikator masing-masing dimensi belum semua terpenuhi dan berjalan baik di perusahaan ini.

Kata Kunci: Dimensi Kualitas Pelayanan, Wisata Outbound Step Holidays