

DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DI PT GARUDA WISATA JAYA ALMETRONI

Oleh
Ela Syntia

RINGKASAN

PT Garuda Wisata Jaya Almetroni merupakan salah satu biro perjalanan wisata yang menyediakan paket wisata, diantaranya adalah paket wisata *ready made* dan *tailor made*. PT Garuda Wisata memiliki penjualan paket wisata yang konsisten dan *full booking* pada saat *high season*. Dalam melayani tamu, PT Garuda Wisata Jaya Almetroni mengutamakan kepuasan tamu sehingga banyak tamu yang mempercayakan perjalanannya untuk ditangani oleh PT Garuda Wisata Jaya Almetroni. Tujuan dari laporan tugas akhir ini yaitu mendeskripsikan dimensi kualitas pelayanan di PT Garuda Wisata Jaya Almetroni. Metode analisis yang digunakan dalam laporan ini adalah metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur. Hasil dari laporan ini menjelaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan di PT Garuda Wisata Jaya Almetroni meliputi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (berwujud), *reability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). secara garis besar dimensi tersebut telah dilaksanakan. Akan tetapi terdapat beberapa hal yang kurang maksimal dalam penerapannya yaitu pada dimensi *tangible* (berwujud) yaitu belum adanya papan nama perusahaan yang jelas melainkan konsumen hanya dapat mengandalkan informasi lokasi dari *google maps*.

Kata kunci: Dimensi Kualitas Pelayanan, Penanganan pelanggan.