

PENERAPAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA DI PT. TAMPPIA STAR LIFE

Oleh

Khairunisa Fiola Aryetha

RINGKASAN

PT. Tampia Star Life mengembangkan kualitas pelayanan yang efektif guna meningkatkan kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari testimoni yang diberikan oleh konsumen dan data penjualan. Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu mendeskripsikan penerapan pelayanan konsumen menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan di PT. Tampia Star Life. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu data primer, meliputi observasi dan wawancara, sedangkan data sekunder yaitu studi literatur meliputi pengumpulan data pustaka, membaca buku, artikel, jurnal, dan sumber terpercaya lain di internet. Analisis data yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Tampia Star Life menerapkan kelima dimensi kualitas pelayanan dengan baik dengan memberikan bukti fisik perusahaan yang baik (*tangible*), pelayanan yang andal sesuai kesepakatan (*reliability*), daya tanggap yang baik terhadap kebutuhan konsumen (*responsiveness*), membuat konsumen percaya dan merasa aman (*assurance*), dan memberikan perhatian kepada konsumen (*empathy*). Hal ini merupakan indikasi positif bahwa PT. Tampia Star Life berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya.

Kata Kunci : Pariwisata, Dimensi Kualitas Pelayanan, PT. Tampia Star Life