

RINGKASAN

Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen, dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. serta berusaha memenuhi harapan konsumen termasuk penanganan keluhan jika ada sesuatu hal yang memang tidak di harapkan oleh konsumen, Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar, Terdapat lima dimensi yang dirancang untuk mengukur kualitas manajemen pelayanan yang didasarkan pada perbedaan antara lima nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh konsumen yaitu: *responsivness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian), *tangibles* (kemampuan fisik). Laporan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *service quality* pada keluhan pelanggan terhadap kualitas manajemen pelayanan PT. Edigo Jaya International (Edigo Travel). Desain penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan kuesioner. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kelima dimensi *service quality* telah diimplementasikan dalam penanganan keluhan pelanggan di perusahaan Edigo Travel. Dan fakta yang didapat, dari lima indikator kualitas pelayanan berupa *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian), dan *tangibles* (kemampuan fisik) sudah dinilai baik.

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas Pelayanan (*Service Quality*), Keluhan Pelanggan, Fakta Pelaksanaan pelayanan dan Manajemen Keluhan Pelanggan Di Edigo Travel.