



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

Arliani Puspitasari (44218110042)

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Travel Consultant* Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Survey Pelanggan PT Jendela Dunia Wisata)

Bibliografi : 132 Hal + lampiran + 23 buku + 7 jurnal + internet

ABSTRAKSI

Komunikasi yang efektif diutamakan untuk mendapatkan sebuah kepuasan pelanggan. Pelanggan adalah seseorang yang menjadi terbiasa untuk membeli dari produk atau jasa tersebut. Kebiasaan ini terbentuk melalui pembelian dan interaksi yang sering selama periode waktu tertentu. Untuk mendapatkan sebuah kepuasan pelanggan, diperlukan kualitas pelayanan (*service of excellent*) yang baik pula. Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk atau jasa yang harapan-harapannya. Jika kemampuan komunikasi *travel consultant* tidak sesuai dengan harapan pelanggan, akan timbul rasa tidak kepuasan setelah membeli produk atau jasa.

Tipe penelitian ini penelitian eksplanatif melalui pendekatan metode kuantitatif dan dengan pengumpulan data menggunakan metode survey berupa penyebaran kuisioner kepada pelanggan yang membeli tiket pesawat dengan *travel consultant* di PT Jendela Dunia Wisata. Analisis penelitian ini menggunakan korelasi *product moment* dan regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil uji regresi, peneliti mendapatkan hasil dari pengaruh kualitas pelayanan *travel consultant* PT Jendela Dunia Wisata terhadap kepuasan pelanggan sebesar 84,2%, dan sisanya 15,2% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Hasil uji hipotesis H1 diterima dan H0 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *travel consultant* (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan *travel consultant* terhadap kepuasan pelanggan, dengan menerapkan *service excellent* dan komunikasi yang efektif terhadap pelanggan. Kualitas pelayanan penting untuk menciptakan rasa kepuasan atau sesuai dengan harapan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Travel Consultant, Kepuasan Pelanggan



University Of Mercu Buana

Faculty Of Communication Science

Arliani Puspitasari (44218110042)

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Travel Consultant* Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Survey Pelanggan PT Jendela Dunia Wisata)

Bibliografi : 132 Hal + lampiran + 23 buku + 7 jurnal + internet

ABSTRACT

Effective communication is prioritized to get a customer satisfaction. A customer is someone who becomes accustomed to buying from such products or services. these habits are formed through frequent purchases and interactions over a period of time. To get a customer satisfaction, a good quality of service (service of excellent) is needed also. satisfaction as a feeling of pleasure or disappointment that arises after comparing the perception of the performance of a product or service whose expectations are expected. If the communication skills of travel consultants are not in accordance with customer expectations, there will be a sense of insatiability after buying products or services.

This type of research is explanatory research through a quantitative method approach and by collecting data using a survey method in the form of distributing questionnaires to customers who buy flight tickets with travel consultants at PT Jendela Dunia Wisata. The analysis of this study used product moment correlation and simple linear regression. Based on the results of the regression test, researchers obtained results from the influence of the quality of travel consultant services of PT Jendela Dunia Wisata on customer satisfaction by 84.2%, and the remaining 15.2% was influenced by other factors. The results of the H1 were accepted and H0 was rejected. It can be concluded that the quality of travel consultant service (X) has a significant effect on customer satisfaction (Y).

The conclusion of this study is that there is a significant influence of the quality of travel consultant services on customer satisfaction, by implementing excellent service and effective communication to customers. The quality of service is important to create a sense of satisfaction or in accordance with the expectations of customers for the service provided.

Keywords: Quality of Service, Travel Consultant, Customer Satisfaction