

ABSTRAKSI

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Atas Kualitas Pelayanan PT. Pesona Permata Buana Di Semarang
Nama : Intan Rahmawati K.
NIM : D2D005231
Jurusan : Administrasi Bisnis
Approved : Maret 2010

Perkembangan dan persaingan bisnis jasa semakin meningkat pesat demikian halnya pada perusahaan yang bergerak pada bidang biro jasa perjalanan. Mereka bersaing dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk mencapai kepuasan. Penelitian ini dilakukan pada PT. Pesona Permata Buana di Semarang. Dari data pengguna PT. Pesona Permata Buana diketahui adanya penurunan jumlah wisatawan yang berwisata ke Bali. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kesenjangan harapan dan kinerja dilihat dari dimensi pelayanan yaitu dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati serta untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan PT. Pesona Permata Buana.

Metodologi yang digunakan dalam tipe penelitian ini adalah *deskriptif analisis*. Sumber data yang digunakan adalah *data primer*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrument pengumpul data yaitu *kuesioner* dan *guiding kuestion*. Teknik sampling yang digunakan yaitu *metode sensus*. Selanjutnya data mentah yang diperoleh dari lapangan diolah dalam bentuk tabulasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah perhitungan tingkat kesesuaian serta *Importance-Performance Analysis*.

Hasil perhitungan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 89,47% dan perhitungan Importance-Performance Analysis sebesar 4,02. Tingkat kesesuaian antara kinerja pelaksanaan pelayanan perusahaan dengan harapan wisatawan paling tinggi ada pada atribut sarana dan prasarana diluar kamar yang ada di hotel yang ditawarkan PT. Pesona Permata Buana sebesar 97,07% dan yang paling rendah ada pada atribut ketepatan pemberangkatan dan waktu tiba ditempat wisata sebesar 77,46%. Tingkat kepuasan wisatawan dilihat dari kinerja pelaksanaan pelayanan perusahaan paling tinggi ada pada atribut sarana dan prasarana diluar kamar yang ada di hotel yang ditawarkan PT. Pesona Permata Buana sebesar 4,27 dan yang paling rendah ada pada atribut ketepatan pemberangkatan dan waktu tiba ditempat wisata sebesar 3,46.

Saran yang dapat diberikan untuk perusahaan adalah meningkatkan kinerja pelayanan PT. Pesona Permata Buana yang dianggap penting namun masih kurang mendapat perhatian dari pihak perusahaan, seperti menu makanan yang disediakan, pengetahuan pemandu wisata tentang objek wisata, dan kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan wisatawan meliputi fasilitas fisik (TV, VCD, mikrofon).