

ABSTRACT

DARWIS NIM : 2018116078, The Effect of Service Quality on Satisfaction in Purchasing Dolphin Travelmate Tour Packages in Labuan Bajo. Under the guidance of Ms. Annisa Retno Utami, SE, MSM

Tourism is one of the sectors that is considered to have an important role in the development of a country. Improving service quality is one of the marketing strategies that prioritizes fulfilling consumer desires. In this study, the measurement of service quality to satisfaction in purchasing Dolphin Travelmate Tour Packages in Labuan Bajo was measured using a simple linear regression method, with a total sample of 103 respondents. Based on the results of research on the quality of service, the highest results on the appearance of employees with good criteria, while regarding satisfaction with the purchase of tour packages with the highest results on employee friendliness with satisfied criteria. In this study, it is known that the quality of service in purchasing tour packages from Dolphin Travelmate in Labuan Bajo during the pandemic had a positive and significant effect on customer satisfaction. This means that the better the quality of service, the higher the satisfaction with purchasing tour packages from Dolphin Travelmate in Labuan Bajo. The results showed (regression value) of 83.8% satisfaction in purchasing Dolphin Travelmate tour packages in Labuan Bajo during the pandemic can be explained by the quality of service, while the remaining 16.2% was influenced by other variables that were not contained in this study.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Labuan Bajo

ABSTRAK

DARWIS NIM : 2018116078, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada Pembelian Paket Wisata Dolphin Travelmate Di Labuan Bajo. Di Bawah bimbingan Ibu Annisa Retno Utami, SE, MSM

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang dianggap memiliki peranan penting dalam pembangunan suatu Negara. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang diutamakan terhadap pemenuhan keinginan konsumen. Pada penelitian ini pengukuran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada Pembelian Paket Wisata Dolphin Travelmate Di Labuan Bajo diukur dengan menggunakan metode regresi linear sederhana, dengan jumlah sampel 103 responden. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan hasil tertinggi pada penampilan karyawan dengan kriteria baik, sedangkan mengenai kepuasan terhadap pembelian paket wisata dengan hasil tertinggi pada fasilitas yang diberikan sesuai dengan harapan wisatawan dengan kriteria puas. Pada penelitian ini diketahui bahwa kualitas pelayanan pada pembelian paket wisata dari Dolphin Travelmate di Labuan Bajo pada masa pandemi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pada pembelian paket wisata dari Dolphin Travelmate di Labuan Bajo. Hasil penelitian menunjukkan (nilai regresi) sebesar 83,8% kepuasan pada pembelian paket wisata Dolphin Travelmate di Labuan Bajo pada masa pandemi dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 16,2 % dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak terdapat didalam penelitian ini.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Labuan Bajo