

**ANALISIS PELAYANAN JASA PADA PT STAR
GLOBAL HOLIDAY TOUR & EVENT ORGANIZER
PEKANBARU**

SKRIPSI

Oleh

SRI HANDAYANI KURNIA AGUNG

1461201023

MANAJEMEN



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
2018**

ABSTRAK

Kemajuan teknologi menjadi keuntungan tersendiri bagi konsumen, dimana konsumen mudah mengakses informasi salah satunya dalam pembelian tiket pesawat. Banyaknya perusahaan jasa travel agent yang menjual tiket pesawat menjadi pilihan yang menguntungkan bagi konsumen, ditambah lagi adanya media online yang juga menjual tiket pesawat. Di dalam hal ini yang biasanya menjadi pertimbangan oleh konsumen antara lain adalah dari segi pelayanan yang diberikan oleh masing-masing setiap travel agent atau biro perjalanan. Sehingga PT Star Global Holiday Tour & Event Organizer Pekanbaru harus memberikan pelayanan yang memuaskan konsumen agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apakah yang menyebabkan tidak tercapainya target penjualan tiket pesawat di PT star Global Holiday Tour & Event Organizer Pekanbaru.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuisioner kepada konsumen yang secara kebetulan berkunjung ke PT Star Global Holiday Tour & Event Organizer Pekanbaru pada saat dilakukan penelitian.

Hasil penelitian yang diperoleh dari kecepatan pelayanan jasa penjualan tiket pesawat meliputi : kecepatan melayani dengan segera, kecepatan menghubungi kembali konsumen, cepat menangani keluhan konsumen tergolong sangat baik; ketepatan pelayanan jasa penjualan tiket pesawat yang meliputi : ketepatan pelayanan yang diberikan, ketepatan waktu pelayanan, memberikan informasi yang akurat tergolong baik. Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan meliputi : Sikap yang sopan dan santu, murah senyum, dan serius serta memiliki rasa tanggung jawab, tergolong baik. Kenyamanan pelayanan meliputi : fasilitas kantor, kondisi ruangan, area parkir, dan pakaian yang rapi tergolong kurang baik.

Kata kunci : Pelayanan Jasa, Kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.