

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas layanan di dalam biro perjalanan, metode yang dilakukan di dalam penelitian ini yaitu deskriptif murni dan data yang digunakan di dalam penelitian ini bersumber dari data primer, yaitu data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Target populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Surabaya yang menggunakan jasa umrah di biro perjalanan dalam 1 tahun terakhir. Karakteristik populasi adalah pendidikan minimal SMA yang melakukan umrah dengan biro perjalanan minimal 1 kali dalam 1 tahun terakhir ketika kuesioner dibagikan, dan berdomisili di Surabaya.

Penelitian ini menggunakan aras pengukuran interval, yaitu suatu pengukuran yang mempunyai jarak yang sama dan selisih yang jelas. Jenis skala pengukuran yang digunakan menggunakan tujuh tingkatan pilihan jawaban yang sudah tersedia disetiap pertanyaan yang terdapat pada kuesioner. Penelitian ini menggunakan Statistik Deskriptif yakni antara lain *Mean* (rata-rata) dan *Standard Deviation*.

Hasil penelitian didapat bahwa secara umum responden mempersepsikan kualitas layanan di biro perjalanan telah baik. Dimensi kualitas layanan yang paling baik menurut responden adalah dimensi *tangibility* dimana item pertanyaan yang paling tinggi nilai *mean* nya adalah pernyataan berbagai macam peralatan yang berhubungan dengan pelayanan menarik.

Kata Kunci : *Service, Service quality, Biro perjalanan*

ABSTRACT

The purpose of this study was to describe the quality of service in the travel agency, the method will be undertaken in this study is purely descriptive and data used in this study derived from primary data, ie data obtained through questionnaires. The target population used in this study are people who use the travel agent Umrah services of Surabaya in the past 1 year. Characteristics of the population is at least high school education who perform Umrah with a travel agency at least 1 time in the last 1 year when the questionnaires were distributed, and live in Surabaya.

This study uses cedar measurement interval, which is a measurement that have the same distance and the difference is clear. Type of measurement scale used to use seven levels of response options that are already available in every questions in the questionnaire. This study used descriptive statistics that include Mean (average) and Standard Deviation.

The results of the study found that respondents generally perceive the quality of service in the travel agency has been good. Dimensions of service quality the most well according to the respondents is the dimension of tangibility which item question its highest mean value is a statement of the various kinds of equipment associated with the service attractive.

Keyword : *Service, Service quality, Biro perjalanan*