

## ABSTRAK

Semakin ketatnya persaingan di sektor industri khususnya industri jasa travel, mendorong perusahaan untuk selalu meningkatkan kualitasnya, untuk dapat lebih unggul dari pesaingnya. Analisa kepuasan penumpang Travel X dan perbandingannya dengan travel lainnya membantu Travel X dalam memahami situasi yang sedang dihadapi serta dapat menentukan langkah – langkah perbaikan dan perencanaan pembukaan rute barunya.

Agar dapat mengetahui variabel – variabel apa saja yang dipentingkan oleh penumpang serta seberapa jauh tingkat kepuasan penumpang terhadap Travel X dan perbandingannya dengan travel – travel lain, maka dilakukan penyebaran kuisioner. Pada tahap awal dilakukan uji kecukupan data, uji validitas dan reliabilitas terhadap hasil kuisioner. Kemudian diolah dalam bentuk *Quality Function Deployment* (QFD) dengan membuat *House Of Quality* (HOQ). Dari HOQ yang dibuat ditetapkan langkah – langkah perbaikan yang perlu dilakukan, dimana perbaikan ini juga diperlukan untuk perluasan/penambahan rute baru.

Untuk melihat kelayakan penambahan rute dilakukan analisa aspek pasar, teknis, manajemen, dan keuangan. Pada aspek pasar ditetapkan target yang akan dicapai berdasarkan kondisi pasar saat ini. Pada aspek teknis ditetapkan langkah perbaikan pelayanan dan penambahan fasilitas usaha. Pada aspek keuangan dilakukan perhitungan biaya, pendapatan, dan penentuan jumlah mobil Mitsubishi L-300 yang akan dibeli. Alternatif 1 pembelian 1 unit mobil menghasilkan NPV Rp 786.953.228 dan IRR 169,72%. Alternatif 2 pembelian 2 unit mobil menghasilkan NPV Rp 865.246.681 dan IRR 112,88%. Nilai *Incremental Rate of Return* sebesar 42,20% berarti dipilih alternatif 2. Kemudian dilakukan perbandingan antara tanpa perluasan usaha (NPV sebesar Rp 729.329.274) dan dengan perluasan usaha dimana nilai ini lebih kecil sehingga perluasan dianggap layak. Perhitungan kelayakan proyek dengan metode BEP, MARR, DPP, IRR. Perhitungan BEP menghasilkan kesimpulan bahwa untuk rute Surabaya – Bali ada dua kemungkinan jumlah minimum penumpang dan pengiriman paket untuk 1 kali rute yaitu 4 penumpang dan 2 buah paket atau 5 penumpang, sedangkan untuk rute Surabaya – Jogjakarta ada dua kemungkinan yaitu 3 orang dan 5 buah paket atau 4 orang dan 3 buah paket. Perhitungan nilai MARR ditetapkan sebesar 20%. Perhitungan NPV selama 5 tahun periode perencanaan menghasilkan nilai positif yang berarti penambahan rute baru adalah layak. Dari perhitungan DPP didapat kesimpulan bahwa modal Rp 205.131.533 akan kembali dalam jangka waktu 1 tahun 3 bulan atau kurang dari 5 tahun, dimana hal ini berarti penambahan rute baru adalah layak. Untuk tahap akhir dilakukan analisa sensitivitas dengan *simple model* untuk mencari nilai *pretax profit*. Dari perhitungan ini dihasilkan kesimpulan bahwa tanpa kenaikan tarif tiket selama 5 tahun, penambahan rute baru tetap layak. Jumlah minimum penumpang rata – rata per hari selama 5 tahun yang dianggap masih layak sebanyak 4 orang. Untuk kenaikan maksimum biaya operasional adalah sebesar 41,80%.