

ABSTRAK

Semakin banyaknya konsumen yang memilih kemudahan dalam membeli tiket dan melakukan perjalanan domestik dengan memakai jasa perusahaan *tour dan travel* menyebabkan semakin banyak berdiri perusahaan *tour dan travel* sehingga menimbulkan persaingan yang sangat ketat diantara mereka. Perusahaan ini berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya yang nantinya bisa membuat konsumen menjadi loyal.

PT. Indo Raya Wisata Sentosa *tour dan travel* yang berada di Jalan Taman Ketampon (Permata Bintoro No. 50-51) Surabaya juga harus mampu bersaing dengan perusahaan sejenis yang berada di Surabaya. Oleh karena itu, diperlukan suatu penelitian untuk mengetahui keinginan konsumen melalui harapan dan persepsi terhadap pelayanan yang diberikan selama ini.

Penelitian ini menggunakan analisis Gap melalui metode SERVQUAL yang menghasilkan output berupa variabel-variabel yang membuat konsumen kurang puas antara lain variabel pengiriman cepat, jadwal *tour* tepat waktu, cepat dalam membuat paket *tour* yang diminta konsumen, sopir ramah, *tour leader* ramah. Gap yang terjadi antara yang diharapkan konsumen dengan yang diterima terjadi karena timbulnya gap lain yang menyertai. Penelitian ini menggunakan analisis 7 gap yang saling terkait satu sama lain untuk mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan yang dimiliki PT. Indo Raya Wisata Sentosa. Penelitian ini menunjukkan bahwa konsumen PT. Indo Raya Wisata Sentosa terbagi menjadi 2 kelompok konsumen dimana 55% konsumen adalah konsumen dari perusahaan dan 45% adalah konsumen perseorangan. Kedua kelompok konsumen ini menjadi acuan penting dalam memperbaiki strategi pelayanan yang akan datang karena 2 kelompok konsumen ini memiliki tingkat kepuasan yang berbeda dalam menilai layanan yang diberikan karyawan. Dari 7 gap yang dianalisis, gap 3 tidak terjadi. Analisis gap yang digunakan mengacu pada gap 7 yang kemudian disertai oleh gap lain yang menjadi penyebabnya. Variabel yang diprioritaskan untuk diperbaiki adalah variabel pada kuadran 4 yang dapat diketahui dari analisis kuadran pada gap 7. Perbaikan yang dapat dilakukan adalah memberikan pelatihan kedisiplinan kepada karyawan, mencari sopir dan *tour leader* baru yang ramah.

Dengan diketahuinya variabel yang terjadi gap diharapkan pihak manajemen dapat menentukan strategi pelayanan yang sesuai dengan penyebab yang terjadi sehingga di masa yang akan datang konsumen bisa menjadi lebih puas dari sebelumnya dan menjadi loyal kepada PT. Indo Raya Wisata Sentosa.