

## ABSTRAK

SANDY. NIM 2019116031. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Indo Wisata Mandiri (Freedom Vacation Indonesia). Dibawah bimbingan Ibu Dr. Ani Siska.MY.SH.MM.MSM.

Industri pariwisata di Indonesia telah berkembang sejak adanya pandemi di tahun 2020. Dengan peningkatan kegiatan perjalanan wisata baik dalam negeri maupun luar negeri, para pelaku bisnis travel haruslah mampu menyediakan dan memenuhi kebutuhan para wisatawan. PT Indo Wisata Mandiri (Freedom Vacation) sebagai salah satu agen travel di Jakarta, harus memahami apa saja yang dibutuhkan pelanggan dan mampu memenuhi semua keinginan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Indo Wisata Mandiri (Freedom Vacation). Metode penelitian menggunakan kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa perjalanan PT Indo Wisata Mandiri (Freedom Vacation) yang berjumlah 120 pelanggan di tahun 2023. Adapun jumlah sampel yang digunakan sebanyak 55 responden melalui teknik purposive sampling dan formulasi slovin. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan dengan menyebar kuesioner kepada seluruh responden. Teknik analisis data yang digunakan dengan software SPSS. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: bukti fisik, daya tanggap, jaminan, kehandalan, kepuasan pelanggan perhatian.

## ABSTRACT

SANDY. NIM 2019116031. The Effect of service quality on customer satisfaction at PT. Indo Wisata Mandiri (Freedom Vacation Indonesia). Under the guidance of Ms. Dr. Ani Siska.MY.SH.MM.MSM.

Tourism industry in Indonesia has been growing since pandemic in 2020. Increasing travel activities both at domestic and abroad, travel business people must be able to provide and satisfy customer desire. PT Indo Wisata Mandiri (Freedom Vacation) as one of the travel agent in Jakarta must understand what customers need and be able to satisfy all customer desire. This study aims to analyse the effect of service quality on customer satisfaction at PT Indo Wisata Mandiri (Freedom Vacation). The method of research uses quantitative, the population of this research are customers who use travel service at PT Indo Wisata Mandiri (Freedom Vacation), totalling 120 customers in 2023. The number of sample are 55 respondents through purposive sampling technique and solvent formulation. The data sources in this study are primary data collected by distributing questionnaires to all respondents. Data analysis techniques used by the SPSS software. The result of this research shows that service quality consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy has a significant effect on

customer satisfaction.

Keywords: Attention, Customer Satisfaction, Physical Evidenc, Reliability,

Responsiveness, Guarantee.