

## ABSTRAK BAHASA INDONESIA

PT Anugerah Bestari *Tour & Travel* di Bandung merupakan sebuah bisnis jasa khusus pada bidang *Tour & Travel*. PT Anugerah Bestari *Tour & Travel* berdiri sejak 9 April 2012. Penelitian ini dihadapkan dengan masalah dan juga hambatan tentang ketidakpuasan konsumen dalam pemberian pelayanan, kurangnya promosi yang dilakukan oleh perusahaan, dan juga banyaknya pesaing salah satunya Wita *Tour* dan juga Golden Rama dengan memberikan produk serupa sehingga mengakibatkan perselisihan harga dan pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan Observasi Non-Partisipan, Wawancara Terstruktur, dan Kuesioner (Angket). Kuesioner disebarkan kepada konsumen Anugerah Bestari *Tour & Travel* Bandung sebanyak 60 responden, sehingga menggunakan rumus waktu. Teknik analisis data menggunakan Uji Validitas Instrumen, Uji Reliabilitas Instrumen, Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji Hipotesis, dan Koefisien Determinasi.

Hasil dari penelitian yang didapatkan Kualitas pelayanan pada PT Anugerah Bestari *Tour & Travel*, berada pada taraf yang baik namun kualitas pelayanan yang diberikan belum optimal, sehingga hal ini berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Anugerah Bestari *Tour & Travel* sebesar 93,6% dan sisanya 6,4% berasal dari faktor lain seperti Promosi dan Potongan harga.

Saran-saran yang dapat dikemukakan oleh peneliti adalah perusahaan disarankan lebih melakukan digitalisasi dalam pemberian informasi kepada konsumen, dan juga selalu memperbaharui informasi terkait adanya promo ataupun promosi yang unik untuk para konsumennya.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, *Tour & Travel*

## **ABSTRACT (Terjemahan Abstrak Bahasa Inggris)**

*PT Anugerah Bestari Tour & Travel in Bandung is a special service business in the field of Tour & Travel. PT Anugerah Bestari Tour & Travel was established on April 9, 2012. This research is faced with problems and obstacles about consumer dissatisfaction in service delivery, lack of promotions carried out by companies, and also many competitors, one of which is Wita Tour and also Golden Rama by providing similar products resulting in price and customer disputes.*

*The research method used is descriptive quantitative. Data collection techniques with Non-Participant Observation, Structured Interviews, and Questionnaires (Questionnaires). The questionnaire was distributed to consumers of Anugerah Bestari Tour & Travel Bandung as many as 60 respondents, thus using the time formula. Data analysis techniques use Instrument Validity Test, Instrument Reliability Test, Simple Linear Regression Analysis, Hypothesis Test, and Coefficient of Determination.*

*The results of the research obtained The quality of service at PT Anugerah Bestari Tour & Travel, is at a good level but the quality of service provided is not optimal, so this affects customer satisfaction. Based on data obtained from the results of the study, there is a positive influence between service quality on customer satisfaction at PT Anugerah Bestari Tour & Travel by 93.6% and the remaining 6.4% comes from other factors such as Promotions and Discounts.*

*Suggestions that can be put forward by researchers are that companies are advised to digitize more in providing information to consumers, and also always update information related to the existence of promos or promotions that are unique to their consumers.*

**Keywords:** *Service Quality, Consumer Satisfaction, Tour & Travel*

## **ABSTRAK (Terjemahan Abstrak Bahasa Sunda)**

PT Anugerah Bestari Tour & Travel di Bandung mangrupa salah sahiji usaha Tina Jasa husus diwidang Tour & Travel. PT Anugerah Bestari Tour & Travel ngadeg timimiti Tgl. 9 April 2012. Panalungtikan loba pisan masalah jeung halangan ngeunaan teu puasna para konsumen dina cara mere pelayanan, kurangna promosi nu dilakukeun ku pangusahaan, jeung loba saingan ku lobana saingan salah sahijina Wita Tour jeung Golden Rama anu produkna meh sarua anu akibatna teu sapangadegna soal harga jeung pelanggan.

Metode panalungtikan nu digunakeun nyaeta deskriptif kuantitatif. Tehnik ngumpulkeun data jeung Observasi Non - Partisipan, Wawancara Terstruktur, jeung Kuesioner (Angket). Kuesioner disebarkeun ka konsumen Anugerah Bestari Tour & Travel Bandung nu lobana 60 responden, tur ngagunakeun rumus waktu. Tehnik analisis data ngagunakeun Uji Validitas Instrumen, Uji Reliabilitas Instrumen, Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji Hipotesis, jeung Koefisien Determinasi.

Tina hasil panalungtikan nu dihasilkeun Kualitas palayanan ka PT Anugerah Bestari Tour & Travel, aya dina tarap nu alus ngan kualitas nu dibikeun can optimal, kukituna hal ieu aya pangaruh kana kapuasan konsumen. Dumasar data nu dihasilkeun tina panalungtikan, yen aya pangaruh anu positif antara kualitas palayanan ka na puasna konsumen ka PT Anugerah Bestari Tour & Travel nu gedena 93,6 % sesana 6,4 % muasal tina faktor lain sapertos promosi jeung potongan harga.

Saran-saran nu bisa dikahareupkeun ku panalungtik nyaeta pangusaha dipiharep leuwih ngalakukeun digitalisasi dina mere informasi ka konsumen, jeung oge kudu mindeng mere informasi patali ayana promo atawa promosi anu unik keur para konsumen.

**Kecap Konci :** Kualitas Palayanan, Kapuasan Konsumén, Tour & Travel