

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN JASA TICKETING (Studi Kasus di ANDIKA Tours and Travel Jl. Mataram DN 1/2 (218) Yogyakarta)

HENDRIKUS SULISTYANTO
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2007

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah konsumen merasa puas terhadap kualitas layanan jasa ticketing yang telah diberikan oleh Andika Tours and Travel.

Jenis penelitian ini adalah : 1) Penelitian deskriptif/kualitatif dan 2) Studi kasus.

Jumlah sampel yang diambil sebanyak 60 responden dengan menggunakan teknik *judgment/purposive*.

Teknik analisis yang digunakan adalah : 1) Analisis presentase dan 2) Analisis indeks kepuasan konsumen/pelanggan (IKP).

Dengan menggunakan teknik analisis persentase diperoleh sebagian besar karakteristik responden adalah sebagai berikut : 1) Berjenis kelamin pria, 2) Berusia antara 20-30 tahun, 3) Memiliki pendidikan terakhir sarjana, 4) Bekerja sebagai karyawan swasta, 5) Memiliki penghasilan lebih dari Rp. 1.500.000,- dan 6) Telah menggunakan layanan jasa ticketing dari Andika Tours and Travel sebanyak 2 kali.

Dengan menggunakan analisis indeks kepuasan konsumen/pelanggan (IKP) didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden (44 responden atau 73,3%) merasa tidak puas akan kualitas layanan jasa ticketing yang diberikan oleh Andika Tours and Travel. Ketidakpuasan responden terbesar mengenai dimensi *tangible*, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa Andika Tours and Travel belum mampu memuaskan apa yang diharapkan responden secara keseluruhan.

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION LEVEL TO TICKETING SERVICE QUALITY (Case Study of ANDIKA Tours and Travel Jl. Mataram DN 1 / 2 (218)Yogyakarta)

**HENDRIKUS SULISTYANTO
University of Sanata Dharma
Yogyakarta
2007**

The aim of this research is to know the satisfaction level consumers have on the quality of ticketing service provided by Andika Tours and Travel.

This research is a 1) Descriptive/qualitative research and 2) a case study.

60 consumers are picked up as respondents under *judgemental/purposive* technique.

Researcher utilized 1) Percentage analysis and 2) Index of consumer satisfaction analysis (IKP), to analyze collected data.

Using percentage analysis technique, it is identified that most respondents' are 1) Male 2) Aged between 20-30 years old 3) Undergraduate from college 4) Working at private company 5) Earning more than Rp. 1.500.000,- and 6) Consuming twice ticketing service from Andika Tours and Travel.

Using the index of customer satisfaction, it was found that most respondents (44 responder or 73,3%) was dissatisfied with the ticketing service quality provided by Andika Tours and Travel. The most respondent reported dissatisfied on the tangible dimension. So, Andika Tours and Travel is failed to satisfy respondents' expectation.