

ABSTRAKSI

Pada awalnya, ketertarikan penulis melakukan penelitian ini karena selama penulis training dan bekerja di PT. Rusa Satria Wisata Surabaya, penulis banyak menemui tiket berstatus No-Show yang dilakukan oleh pihak didalam kantor sendiri ataupun dari customer atau penumpang.

Tujuan yang hendak dicapai didalam penelitian ini adalah bagaimana penetapan harga refund tiket berstatus No-Show terhadap customer serta mencegah kendala-kendala yang ada mempengaruhi penetapan harga refund tiket No-Show.

Dalam mencari data penulis melakukan metode deskriptif kualitatif, dimana deskriptif melukiskan gambaran tentang realita secara terperinci atau keadaan gejala tertentu. Serta observasi penulis tidak seluruhnya melaporkan peristiwa karena yang utama adalah merangkum, mensistematiskan, dan menyederhanakan representasi peristiwa. Wawancara yang dilakukan adalah wawancara tak berstruktur, yaitu mencari data dengan cara bertanya langsung dengan menggunakan pedoman wawan cara.

Dari hasil penelitian diketahui bagaimana proses analisa data adalah proses mengatur urutan data, mempergunakannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar, ini dibedakan dengan penafsirannya itu memberikan arti yang signifikan terhadap analisis dan memberikannya dalam uraian serta mencari hubungan (Moleong, 2000: 103). Penulis juga dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penetapan harga yaitu, tujuan pemerataan, tujuan pemasaran, kebutuhan dan keinginan target pasar, permintaan, biaya-biaya operasional dan ketat atau tidaknya persaingan pasar.

Kata kunci : refund ticket No-Show