

**KEUNTUNGAN KAHKA TOURS & TRAVEL SEBAGAI AGEN RESMI
PT. PELNI SURABAYA YANG DI LENGKAPI FASILITAS ON LINE
DALAM USAHA PENINGKATAN CITRA PELNI
DI MATA KONSUMEN**

TUGAS AKHIR



OLEH :

ZULFIATI

NPM : 079610035-S

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ILMU PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

Semester Genap Tahun 1998 / 1999

KEUNTUNGAN KAHHA TOURS & TRAVEL SEBAGAI AGEN RESMI
PT. PELNI SURABAYA YANG DI LENGKAPI FASILITAS ON LINE
DALAM USAHA PENINGKATAN CITRA PELNI
DI MATA KONSUMEN

KK
Fis Pw.08/99
Zul
k

TUGAS AKHIR

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas–Tugas Dan
Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

OLEH :

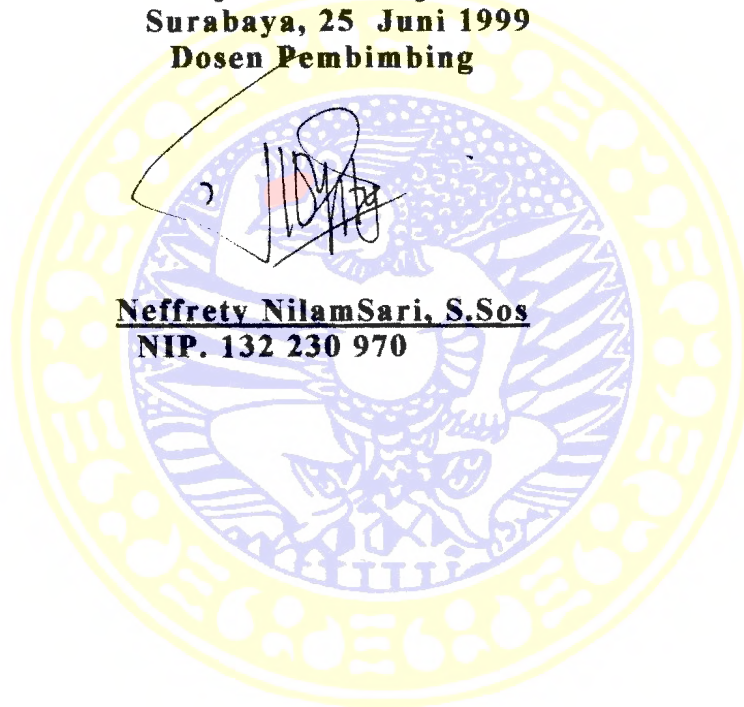
ZULFIATI

NPM : 079610035-S

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ILMU PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

Semester Genap Tahun 1998 / 1999

**Setuju untuk diujikan
Surabaya, 25 Juni 1999
Dosen Pembimbing**

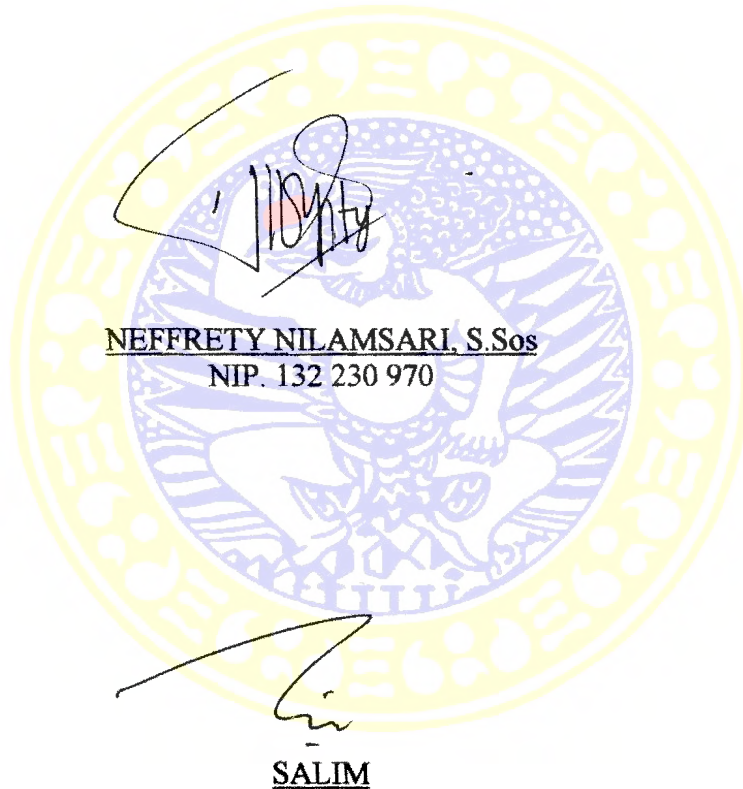


**Neffrety Nilam Sari, S.Sos
NIP. 132 230 970**

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah dipertahankan dihadapan panitia penguji pada tanggal
9 Juli 1999.

Panitia Penguji terdiri dari:



BAB IV

PENUTUP

IV.1. Kesimpulan

Setelah membahas peran Kaha Tours & Travel terhadap peningkatan citra PELNI di mata konsumen kini penyusun akan menyimpulkan apa yang telah penyusun uraikan pada bab-bab sebelumnya :

- a. Untuk mendapatkan tiket PELNI akan lebih mudah dan cepat jika melalui travel agent yang menjadi agen resmi PELNI yang ditunjang dengan fasilitas ON-LINE.
- b. Bagi Kaha Travel fasilitas ON-LIE sangat menunjang peningkatan pelayanan terutama dalam hal proses pengeluaran tiket kapal laut, karena pihak KAHA diberi wewenang untuk melakukan pencetakan tiket kapal laut (PELNI).
- c. Peningkatan penjualan tiket PELNI di Kaha Tours & Travel menjadikan produk tersebut sebagai sumber pendapatan yang terbesar.
- d. Baik buruknya citra PELNI di mata konsumen pengguna jasa kapal laut banyak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan travel agen yang menjadi agen resmi, yang bertindak sebagai kepanjangan tangan PELNI.
- e. Untuk semakin meningkatkan volume penjualan Kaha Tours & Travel melakukan perbaikan marketing yang terdiri dari :
 - Kejelian memilih pasar sasaran.
 - Pengevaluasian kebutuhan konsumen.

- Melakukan pengembangan barang dan jasa pemuas keinginan konsumen.
 - Memberi nilai kepada konsumen dan laba bagi perusahaan.
- f. Perbaiki pelayanan yang diberikan Kaha Tours & Travel sangat tergantung dengan kualitas kegiatan personal selling yang dilakukan.
- g. Tenaga personal selling di Kaha Tours & travel merupakan tenaga yang dapat menguasai penjualan secara langsung, pengetahuan tentang geografis pariwisata .
- h. Dengan keuntungan adanya fasilitas on line dengan PELNI secara tidak langsung membantu peningkatan citra PELNI di mata konsumen.

IV.2. Saran

- a. Untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada konsumen perlu adanya penambahan jasa kurir, terutama untuk konsumen-konsumen yang bertempat tinggal cukup jauh.
- b. Untuk lebih meningkatkan volume penjualan tiket pesawat udara perlu di tunjang dengan adanya fasilitas jaringan ON-LINE dengan maskapai-maskapai penerbangan domestik.
- c. Menanamkan motivasi kepada para karyawan agar selalu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, karena keberhasilan Kaha Tours & Travel sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan.
- d. Memperhatikan perkembangan selera konsumen, agar pengembangan produk dapat dilakukan secara efektif