

ABSTRAKSI

Dalam perkembangan dunia bisnis yang semakin meningkat dari waktu ke waktu menyebabkan persaingan semakin ketat. Suatu perusahaan, termasuk juga didalamnya perusahaan jasa seperti biro perjalanan wisata, yang dituntut untuk selalu dapat mempertahankan posisinya agar tidak tertinggal dari para pesaing. Penulis membuat Tugas Akhir yang berjudul Pelayanan Reservasi Online Tiket Kereta Api di PT. KAHA tour and travel.

PT. KAHA tour and travel adalah salah satu biro perjalanan wisata di Surabaya yang memiliki berbagai produk yang ditawarkan kepada wisatawan guna memenuhi kebutuhan wisatawan dalam melakukan suatu kegiatan pariwisata. Guna meningkatkan kepuasan konsumen, biro perjalanan wisata PT. KAHA tour and travel membangun dan memperkuat citra pelayanan, baik dalam proses reservasi online dan pelayanan dari setiap sumber daya manusia yang ada dengan melakukan tindakan-tindakan dalam proses reservasi online serta pada saat karyawan melayani konsumen.

Proses itu sendiri meliputi, kualitas serta kecepatan pada saat reservasi online tiket kereta api serta pelayanan yang nantinya akan diberikan oleh karyawan kepada konsumen, melalui cara berkomunikasi, berpenampilan, bersikap dan berperilaku, mampu menjadi konsultan serta berpengetahuan luas, hal ini bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi konsumen.

Untuk menyelesaikan dan memperoleh jawaban yang sesuai judul penelitian penulis merumuskan permasalahan yaitu bagaimana proses dan pelayanan reservasi online tiket kereta api di PT. KAHA tour and travel sehingga mampu memberikan kepuasan bagi konsumen, untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam proses dan pelayanan reservasi online tiket kereta api di PT. KAHA tour and travel serta untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang terjadi maka penulis menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif dimana penelitian ini dilaksanakan di bagian *ticketing reservation* PT. KAHA tour and travel Surabaya. Di dalam teknik pengumpulan data, cara yang digunakan melalui observasi di objek tersebut adalah dengan wawancara dan penggunaan bahan dokumen. Di dalam menentukan informan penulis menunjuk beberapa informan yang berasal dari Manager PT. KAHA tour and travel serta karyawan reservasi.

Setelah melakukan penelitian maka penulis memperoleh hasil dari penelitian tersebut, yakni penulis mengetahui bagaimana proses reservasi online tiket kereta api, apa yang dilakukan karyawan dalam melayani konsumen, kendala-kendala apa saja yang terjadi pada saat proses reservasi serta bagaimana upaya dalam mengatasi kendala tersebut. Adapun proses reservasi online tiket kereta api yakni dengan pertimbangan kualitas mulai dari awal pencarian jadwal keberangkatan hingga tercetaknya tiket serta pelayanan yang dilakukan oleh karyawan ialah dengan berkomunikasi, berpenampilan, bersikap dan berperilaku.

Keseluruhan upaya pelayanan pada proses reservasi online tiket kereta api di PT. KAHA tour and travel tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap biro perjalanan wisata khususnya di Surabaya serta dapat memberikan kepuasan konsumen.