

## ABSTRAK

Bisnis *tour & travel* di Indonesia saat ini sedang berkembang pesat. Dengan meningkatnya jumlah wisatawan baik dalam dan luar negeri, para pelaku bisnis *travel* haruslah mampu menyediakan dan memenuhi kebutuhan para wisatawan. Sebagai salah satu agen *tour & travel* di Surabaya, Alia Graha Transindo harus dapat memahami apa saja yang dibutuhkan pelanggan serta mampu memenuhi keinginan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik kualitas pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan, kondisi kesenjangan (*gap*) kualitas pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh pelanggan, dan membuat rancangan peningkatan kualitas layanan.

Penelitian ini menggunakan lima dimensi *Servqual*, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. *Voice of customer* akan digunakan untuk matriks kebutuhan pelanggan pada *house of quality* pada metode QFD. Dari hasil penelitian, diperoleh 17 indikator kualitas layanan yang masih membutuhkan perbaikan.

**Kata kunci :** *Quality Funtion Deployment*, *Voice of Customer*, kualitas layanan, agen *tour & travel*, *servqual*

## **ABSTRACT**

*The Travel business in Indonesia is currently growing rapidly. With the increasing number of tourists both at home and abroad, travel business people must be able to provide and meet the needs of tourist. As one of the tour & travel in Surabaya, Alia Graha Transindo must understand what customers need and be able to fulfill all customers desires.*

*This study aim to investigate the characteristics of the desired service quality by students, the condition of gap in the service quality which expected and received by the customers, and to design service quality improvement.*

*This study uses five Servqual dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty. Voice of customer is used for the matrix needs of customers in the house of quality in QFD. From the research results, obtained 17 indicators of the service quality that are still in need of repair.*

***Keyword : Quality Function Deployment, Voice of customer, Customer satisfaction, tour & travel agent, servqual***