

ABSTRAKSI

Persaingan dalam industri *travel agent* semakin ketat seiring berkembangnya sektor pariwisata di Indonesia. PT Antatour merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di industri pariwisata. Lini usaha yang merupakan sumber pendapatan utama PT Antatour adalah sektor penjualan tiket. Padahal, margin yang diperoleh dari produk tersebut sangat kecil akibat adanya perang harga. Oleh karena itu, PT Antatour harus mulai fokus pada lini usaha yang menawarkan margin lebih besar. Lini usaha yang dapat menjadi pilihan adalah sektor tur *outbound*. Namun pada sektor tersebut masih terdapat keluhan-keluhan terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu diperlukan suatu evaluasi pada layanan tur *outbound* PT Antatour.

SERVQUAL merupakan alat untuk mengukur kepuasan pelanggan sehingga dapat diketahui atribut lemah perusahaan. Model Kano digunakan untuk memahami hubungan antara kepuasan pelanggan dengan upaya pemenuhannya. Perbaikan terhadap atribut kelemahan perusahaan dapat diselesaikan dengan *Quality Function Deployment (QFD)*.

Wawancara kepada pelanggan layanan tur *outbound* PT Antatour dilakukan untuk mendapatkan *voice of customer* dan didapatkan 21 atribut kebutuhan pelanggan. *SERVQUAL* menghasilkan 20 atribut yang memiliki tingkat kepuasan rendah dan atribut yang memiliki tingkat kepuasan terendah adalah kemampuan komunikasi verbal pemandu tur. Model Kano mengidentifikasi bahwa pemenuhan terhadap 20 atribut lemah tersebut memiliki pengaruh terhadap kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Pada tahap *QFD* iterasi pertama didapatkan karakteristik teknis dan dipilih sepuluh karakteristik teknis yang memiliki prioritas tertinggi dan mewakili tiap dimensi layanan antara lain nilai TOEIC pemandu tur, kemampuan presentasi pemandu tur, waktu merespon permintaan, penampilan menarik, dan pengetahuan terhadap umur. Pada tahap *QFD* iterasi dua didapatkan sebelas *critical part* yang dijadikan prioritas pengembangan antara lain pengenalan dengan pemandu tur, durasi *pre-tour briefing*, durasi magang, durasi kursus, dan evaluasi terhadap kemampuan presentasi. Untuk mengatasi permasalahan di PT Antatour diberikan beberapa rekomendasi antara lain adanya sistem evaluasi pemandu tur oleh peserta tur, program magang pemandu tur baru selama setahun, kursus Bahasa Inggris untuk pemandu tur, dan *pre-tour briefing*.

Kata kunci : *SERVQUAL*, Model Kano, *QFD*, Tur *Outbound*