

ABSTRAK

Aktivitas pariwisata Indonesia sudah mulai tumbuh dan berkembang, bahkan sudah mulai menjadi *trend* dan gaya hidup tersendiri dalam masyarakat. Banyak sekali pilihan moda angkutan yang akan digunakan dalam melakukan perjalanan wisatanya dan travel merupakan moda angkutan kedua terbesar yang banyak dipilih oleh wisatawan nusantara. Banyaknya penggunaan travel sebagai moda angkutan yang digunakan dalam melakukan perjalanan wisata membuat banyaknya perusahaan yang membuka bisnis travel, sehingga terjadinya persaingan yang cukup ketat. Dengan adanya persaingan tersebut setiap perusahaan akan berlomba-lomba memberikan kinerja yang sangat baik agar dapat memuaskan para pelanggannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Layanan yang diberikan oleh PT Gumbira Wana Indonesia. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang konsumen pada PT Gumbira Wana Indonesia dan juga wawancara kepada pihak manajemen perusahaan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif dan dengan teknik analisis data yang digunakan yaitu metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat harapan konsumen pada PT Gumbira Wana Indonesia memiliki nilai presentase sebesar 82,75%. Sedangkan tingkat kenyataan yang diperoleh PT Gumbira Wana Indonesia memperoleh nilai sebesar 81,25%, serta memperoleh tingkat kesesuaian sebesar 98,19%.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Metode IPA