

## ABSTRAKSI

Industri jasa pariwisata dewasa ini menjadi sebuah lahan bisnis yang sangat potensial dan menjanjikan di berbagai negara, terutama negara-negara yang menjadi tujuan pariwisata seperti Indonesia. Data selama Semester I (Januari-Juni) 2009 menunjukkan, jumlah wisman yang berkunjung ke Indonesia mencapai 2.965.472 orang yang berarti meningkat 2,17 persen dibanding jumlah wisman pada periode yang sama tahun 2008, yaitu sebesar 2.902.604 orang. (Berita Resmi Statistik No. 46/08/Th.XII, 3 Agustus 2009).

Industri jasa pariwisata sendiri menawarkan sebuah persaingan yang dinamis dan terbuka yang memungkinkan semua orang bisa berpartisipasi dalam industri ini. Persaingan yang semakin ketat di industri jasa pariwisata, mendorong setiap penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memberikan penekanan kepada pentingnya pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan. Hal tersebut disadari pula oleh manajemen PT. Padi Mulya Sejahtera, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi pariwisata. Oleh sebab itu, perlu dilakukan suatu penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan berkaitan dengan pelayanan yang diberikan PT. Padi Mulya Sejahtera.

Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Customer Satisfaction Gap Index* (CSGI) dan *Top Bottom Two Boxes* (CSI Boxes), serta penentuan variabel-variabel yang menjadi prioritas perbaikan melalui pemetaan *Importance-Performance Matrix*.

Dari hasil penelitian didapatkan nilai rata-rata CSI, CSGI dan CSI Boxes adalah sebagai berikut :

CSI	CSGI	CSI Boxes	
		Top	Bottom
80.62%	-0.44	77%	3%

Secara keseluruhan, pelanggan sudah merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh PT. Padi Mulya Sejahtera, hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata CSI sebesar 80.62% yang masuk dalam kategori sangat memuaskan. Walaupun masih ada kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, dengan indeks rata-rata sebesar -0.44, namun gap tersebut sudah masuk dalam kriteria memenuhi harapan pelanggan. Hasil dari CSI Boxes juga mengindikasikan pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan PT. Padi Mulya Sejahtera, hal tersebut dapat dilihat dari kecenderungan mayoritas pelanggan yang menjadi responden penelitian dalam memilih *option Top* (4,5) atau pilihan jawaban “puas” dan “sangat puas”, dengan prosentase sebesar 77%. Variabel yang menjadi prioritas perbaikan adalah variabel-variabel yang berada pada kuadran I *Importance-Performance Matrix*.

Kata kunci : PT. Padi Mulya Sejahtera, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Customer Satisfaction Gap Index* (CSGI), *Top Bottom Two Boxes* (CSI Boxes).