

TANGGAPAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN RESERVASI DI TRAVEL DAYTRANS BANDUNG

ABSTRAK

Oleh: **Rivan Eka Nur Fajar**

0701502

Indonesia adalah negara yang sangat berkembang di bidang ekonomi dan pariwisata, dalam hal ini Indonesia merupakan negara yang sangat kaya akan keindahan alam yang sudah dikenal baik turis lokal maupun mancanegara. Usaha jasa travel di Indonesia khususnya di Bandung sangat berkembang pesat karena banyak terdapat objek wisata yang sangat menarik untuk dikunjungi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tanggapan dari pelanggan terhadap kinerja karyawan reservasi di Travel DayTrans Bandung dan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja karyawan reservasi. Metode yang digunakan untuk penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan tanggapan pelanggan terhadap kinerja karyawan reservasi di Travel DayTrans Bandung. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pelanggan yang berkunjung atau menggunakan jasa Travel DayTrans terhadap kinerja karyawannya sudah sangat baik dan kepuasan pelanggan sudah tercapai. Tetapi ada sebagian tanggapan pelanggan terhadap kinerja karyawan reservasi yang harus dibenahi karena belum memuaskan konsumen atau pelanggan yang menggunakan jasa Travel DayTrans. Selain itu dari analisis yang telah diuji, diketahui bahwa Aspek Pertanggungjawaban memiliki nilai yang sangat tinggi dibandingkan dengan aspek yang lain. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan pelanggan terhadap kinerja karyawan memiliki pengaruh yang sangat positif di Travel DayTrans Bandung.

Kata Kunci : Kinerja Karyawan.

**CUSTOMER OPINION ON THE PERFORMANCE OF RESERVATION
EMPLOYEE IN A DAYTRANS TRAVEL BANDUNG**

ABSTRACT

By: Rivan Eka Nur Fajar

0701502

Indonesia is a country that is growing in economic and tourism, in this case Indonesia is a country that is very rich in natural beauty of a well-known local and foreign tourist. Of business travel service especially in Bandung in Indonesia is growing rapidly because there are many attractions that are worth visiting. This study was conducted to determine the response of the guest on employee performance duo DayTrans Travel Bandung and to determine the level of customer satisfaction with employee performance duo DayTrans Travel. The method used for this research is by using descriptive. Descriptive research method used to describe a response to employee performance in Bandung DayTrans Travel. The survey results revealed that a guest who visited or use DayTrans Travel service on the performance of employee is very good and guest satisfaction is achieved. But there is a partial response to the employee's performance that must be addressed as yet satisfy consumers who use the service of a DayTrans Travel. In addition, from the analysis that has been tasted, it is known that the aspect of accountability has a very high value compared to other aspects. This indicated that a response to the employee's performance has a very positive influence on DayTrans Travel Bandung.

Keyword : Employee Performance.