

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian itu untuk menyusun peta posisi (*positioning map*) dari perusahaan jasa travel di Kabupaten Lumajang berdasarkan persepsi pelanggan. *Brand* perusahaan jasa travel di Kabupaten Lumajang adalah CV Salim Jaya Travel, Arifin Travel, Mandiri Travel, dan Sugen Travel. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan analisis deskriptif menggunakan *multidimensi scaling* dalam menentukan *positioning map* antar perusahaan jasa travel di Kabupaten Lumajang yang meliputi lima atribut (tarif, kualitas pelayanan, ketepatan waktu, kenyamanan, fasilitas online) menurut persepsi pelanggan dengan jumlah responden sebanyak 50 orang. Hasil penelitian bahwa untuk atribut tarif pada dimensi satu Sugeng Travel menempati posisi yang paling baik dan pada dimensi dua Arifin Travel menempati posisi yang paling baik, untuk atribut kualitas layanan pada dimensi satu CV Salim Jaya Travel menempati posisi yang paling baik dan pada dimensi dua Arifin Travel menempati posisi yang paling baik, untuk atribut ketepatan waktu pada dimensi satu Arifin Travel menempati posisi yang paling baik dan pada dimensi dua Mandiri Travel menempati posisi yang paling baik, untuk atribut kenyamanan pada dimensi satu CV Salim Jaya Travel menempati posisi yang paling baik dan pada dimensi dua Arifin Travel menempati posisi yang paling baik, untuk atribut fasilitas online pada dimensi satu Sugeng Travel menempati posisi yang paling baik dan pada atribut dua CV Salim Jaya Travel menempati posisi yang paling baik.

Kata kunci : *positioning map*, *multidimensional scaling*, perusahaan jasa travel

ABSTRACT

The purpose of the research was to develop a positioning map of travel service companies in Lumajang based on the customer perceptions. The brand travel service company in Lumajang is CV Salim Jaya Travel, Arifin Travel, Mandiri Travel, and Sugeng Travel. The research method which is used in this research is quantitative method with descriptive analysis using multidimensional scaling in determining positioning maps between travel service companies in Lumajang which included five attributes (rates, service quality, timeliness, convenience, online facilities) based on the customer perceptions with a total 50 respondents. The results of the research showed that for the attribute fare in the first dimension, Sugeng Travel is in the best position and in the second dimension, Arifin Travel is the best position. For the service quality attributes on the first dimensions, CV Salim Jaya Travel is the best position and on the second dimension, Arifin Travel is in the best position. For the timeliness attribute in the first dimension, Arifin Travel is the best position and in the second dimension, Mandiri Travel is the best position. For the comfort attribute in the first dimension, CV Salim Jaya Travel is the best position and in the second dimension, Arifin Travel is in the best position. For the online facilities attributes in the first dimension, Sugeng Travel is the best position and in the second attribute CV Salim Jaya Travel is in the best position.

Keywords: positioning map, multidimensional scaling, travel services company