

---

## OPTIMALISASI PEMASARAN PRODUK JASA DI PT. PESONA WISATA LOMBOK TOUR AND TRAVEL DALAM HAL KEPUASAN PELANGGAN

Oleh  
**Wahyu Pratama**  
**Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram**  
**E-mail: [wahyupratama@gmail.com](mailto:wahyupratama@gmail.com)**

---

**Article History:**

Received: 09-09-2025  
Revised: 10-10-2025  
Accepted: 13-10-2025

**Keywords:**

*Konsep Daya Tarik  
Wisata, Fasilitas  
Wisata, Minat  
Kunjungan  
Wisatawan.*

**Abstract:** Penelitian ini membahas tentang Optimalisasi Pemasaran Produk Jasa di Pt. Pesona Wisata Lombok Tour & Travel. Hasil penelitian diuraikan dalam beberapa jawaban terhadap fokus penelitian yaitu kendala apa saja yang dihadapi oleh pihak Pt. Pesona Wisata Lombok Tour & Travel dalam Pemasaran Produk Jasa. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi

---

### PENDAHULUAN

Pariwisata atau tourisme adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan dan juga persiapan yang dilakukan untuk aktivitas ini. Seorang wisatawan atau turis adalah seseorang yang melakukan perjalanan paling tidak sejauh 80 km (50 mil) dari rumahnya dengan tujuan rekreasi, merupakan definisi oleh Organisasi Pariwisata Dunia. Definisi yang lebih lengkap, tourisme adalah industri jasa. Mereka menangani jasa mulai dari transportasi, jasa keramahan, tempat tinggal, makanan, minuman dan jasa bersangkutan lainnya seperti bank, asuransi, keamanan dll. Dan juga menawarkan tempat istirahat, budaya, pelarian, petualangan, pengalaman baru dan berbeda lainnya.

Menurut Undang Undang No. 10/2009 tentang Kepariwisataan, yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah (Munggar, 2014).

Pulau Lombok menyimpan banyak pesona wisata nan menarik. Mulai dari alam, budaya, hingga keagamaan. Berikut tempat atau platform yang dapat dikunjungi oleh wisatawan atau dating langsung ke kantor Tour And Travel, PT. Pesona Wisata Lombok berdiri pada tanggal 14 Oktober 2016 di pulau yang terkenal dengan pulau seribu masjid, Ide bisnis ini dimulai dari keinginan untuk memajukan dunia pariwisata Lombok pada khususnya dan NTB pada umumnya, sebagai pelaku pariwisata yang sudah lama berkecimpung dalam dunia industri pariwisata, kami berkomitmen untuk mendirikan perusahaan ini dengan tekad memberikan pelayanan yang cepat, ramah dan terbaik kepada setiap pelanggan kami. Proses learning by doing oleh seluruh jajaran manajemen PT. Pesona Wisata Lombok akan senantiasa mengoptimalkan kepuasan pelanggan. Layanan e-mail, yahoo messenger, jejaring sosial, bahkan website interaktif ini kami sediakan dengan harapan dapat menjembatani perusahaan dengan para pelanggan PT. Pesona Wisata Lombok berdiri pada tanggal 14 Oktober 2016 di pulau yang terkenal dengan pulau seribu masjid. Ide bisnis ini

dimulai dari keinginan untuk memajukan dunia umumnya. Sebagai pelaku pariwisata yang sudah lama berkecimpung dalam dunia industri pariwisata, perusahaan berkomitmen untuk mendirikan perusahaan ini dengan tekad memberikan pelayanan yang cepat, ramah dan terbaik kepada setiap pelanggan. Proses learning by doing oleh seluruh jajaran manajemen PT. Pesona Wisata Lombok akan senantiasa mengoptimalkan kepuasan pelanggan. Layanan e-mail, yahoo messenger, jejaring sosial, bahkan website interaktif ini kami sediakan dengan harapan dapat menjembatani perusahaan dengan para pelanggan.

## LANDASAN TEORI

### Kajian Teori

#### Optimalisasi

Optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Depdikbud:1995:628), optimalisasi berasal dari kata optimal yang berarti terbaik, tertinggi. Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran di mana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan. Menurut Winardi (1996:363), optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan. Secara umum optimalisasi adalah pencarian nilai terbaik dari yang tersedia dari beberapa fungsi yang diberikan pada suatu konteks. Dalam hal ini adalah menjadikan peran dan langkah perusahaan PT. Pesona Wisata Lombok Tour and Travel terlaksana dengan sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

#### Kepuasan Pelanggan

Kata “kepuasan” atau satisfaction berasal dari bahasa latin “satis” (atinya cukup baik, memadai) dan “facio”(melakukan atau membuat), sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu. Menurut Kotler (2007:177) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui fakta-fakta yang ada di lapangan serta menjawab secara terperinci fenomena-fenomena maupun permasalahan yang akan diteliti. Untuk pengumpulan data peneliti akan melakukan observasi, wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat agar sesuai dengan fenomena dan fakta-fakta yang ada di objek penelitian. Serta melakukan dokumentasi untuk memastikan bahwa data-data yang di dapatkan sesuai dengan yang ada di lapangan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengenai optimalisasi pemasaran produk jasa Pt. Pesona Wisata Lombok Tour & Travel. Pada hasilnya penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi produk jasa Pt. Pesona Wisata Lombok memperoleh banyak tanggapan yang beragam dari berbagai pihak yang menunjukkan pengaruh positif.

#### **DAFTAR REFERENSI**

- [1] Arikunto (2010:20-21) membahas tentang pengertian data kualitatif.
- [2] Ahmad Setiawan (2022), “Optimalisasi Kualitas Layanan Terhadap Citra Merek Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Service Pt. Nasmoco Kaligawe Semarang”.
- [3] Aditama Kusuma Atmaja (2011),“ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”.kepuasan pelanggan.
- [4] Miles dan Huberman, membahas tentang teknik analisis deskriptif kualitatif.
- [5] Metha Dwi Apriyani dan Ikeu Hikmawati (2021),
- [6] “ Analisis Kepuasan Pelanggan Kaha Tour And Travel Atas Pelaksanaan Pelayanan Penjualan Voucher Hotel Di Terminal 1 Bandar Udara Soekarno-Hatta Tangerang Banten”.
- [7] Nasution dalam, (Sugiyono, 2013:226), membahas tentang pengertian dari observasi.
- [8] Nirwana, (2004:321). Tentang pengertian kepuasan.
- [9] Soerjono Soekanto (2009 : Peranan (role) merupakan proses dinamis kedudukan (status). Soekanto, (2009:212-213). Tentang pengertian peran.
- [10] Susanto dalam (Fatimah, 2016) menjelaskan bahwa SOP terdiri dari tiga kata yang dapat mewakili pengertian dari SOP itu sendiri, yaitu standard, operating, dan procedure.
- [11] Susilowati, (2017) Standar Operasional Prosedur
- [12] (SOP) dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari- hari.
- [13] Sugiyono,( 2019:133) mengemukakan pengertian dari teknik purposive sampling. Winardi, (1996:363), membahas tentang pengertian optimalisasi.
- [14] Kamus Besar Bahas Indonesia (Depdikbud:1995:628), tentang pengertian optimalisasi. Kotler (2007:177) membahas tentang pengertian kepuasan.
- [15] Mowen dan Minor, (2001), membahas tentang

*1096*

JRTour

Journal Of Responsible Tourism

Vol.5, No.2, November 2025

---

**HALAMANINI SENGAJA DI KOSONGKAN**