

ABSTRAKSI

Dalam industri jasa maupun manufaktur kualitas produk/jasa dari sebuah perusahaan sangatlah diperhatikan, karena semakin baik kualitas yang dimiliki maka perusahaan akan lebih siap menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompetitif. Industri jasa adalah salah satu contoh bidang industri yang di tiap dekade selalu menunjukkan persaingan dalam bidang teknologi, inovasi dan pelayanan sehingga memungkinkan perusahaan untuk berkembang dan maju. Perusahaan harus dapat memberikan suatu pelayanan yang baik terhadap konsumen, dalam artian perusahaan harus dapat menciptakan taktik dan strategi sehingga tidak harus kehilangan pasar di berbagai persaingan.

Salah satu strategi bisnis yang diterapkan oleh PT. Andalan Lintas Boemi Yogyakarta untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan menguasai pangsa pasar adalah *Blue Ocean Strategy* yang merupakan sebuah strategi bisnis untuk menciptakan ruang pasar baru dan belum memiliki pesaing. Konsep dasar *Blue Ocean Strategy* adalah *Value Innovation*. *Value Innovation* adalah konsep yang dipakai oleh perusahaan untuk mengalihkan diri dari persaingan yang sangat *competitive* menuju pada *Blue Ocean Strategy* yang membuat kompetisi tidak relevan lagi. Kombinasi *Blue Ocean Strategy* dan metode *Servqual* dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan/memperbaiki *Quality Service* dalam PT. Andalan Lintas Boemi, khususnya biro perjalanan wisata, yang nantinya akan dilakukan rekomendasi atas peningkatan/perbaikan dalam pengelolaan layanan/jasa yang digunakan sebagai usulan perbaikan kualitas layanan/jasa yang berorientasi pada kepuasan konsumen.

Dari hasil perhitungan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan Nilai kepuasan konsumen (Q) PT. ALB rata-rata masih di bawah 1, yang artinya belum cukup baik dan perlu ditingkatkan lagi kualitas kepuasan konsumen serta perlu dilakukan usaha-usaha peningkatan yang lebih terarah dari pihak PT. ALB agar kualitas kepuasan konsumen semakin baik/meningkat. Hasil dari penerapan *Blue Ocean Strategy* adalah menciptakan pasar baru yang belum ada pesaingnya dengan cara melakukan presentasi kepada perusahaan ataupun Lembaga Pendidikan yang sering mengadakan kunjungan kerja dan studi banding.

Kata Kunci: *Blue Ocean Strategy*, *Service Quality*, Kualitas Konsumen