ABSTRAK

Vika Ardhini Yanuarista, 2016, Strategi Optimalisasi Pasca Penjualan dalam Pengembangan Bisnis Tour & Travel Haji dan Umrah di PT. Mina Wisata Islami Surabaya

Kata Kunci: Strategi Optimalisasi, Pasca Penjualan, Pengembangan Bisnis

Fokus Masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Strategi Optimalisasi Pasca Penjualan dalam Pengembangan Bisnis Tour & Travel Umrah di PT. Mina Wisata Islami Surabaya?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Bagaimana Strategi Optimalisasi Pasca Penjualan dalam Pengembangan Bisnis Tour & Travel Umrah di PT. Mina Wisata Islami Surabaya. Data Kualitatif diperoleh dari wawancara, dokumentasi dan observasi. Analisis data dilakukan ketika dan setelah mengumpulkan data. Dengan menggunakan deskriptif, analisis data dilakukan reduction, display, conclution drawing/verification.

Penelitian ini menemukan bahwa terdapat strategi optimalisasi pasca penjualan dalam pengembangan bisnis tour & travel PT. Mina Wisata Islami Surabaya. Strategi yang dioptimalkan pada pasca penjualan PT. Mina Wisata Islami Surabaya diantaranya adalah memberikan apresiasi kepada pelanggan yang loyal dengan memberikan potong<mark>an harga yang si</mark>fatnya perlu dipertimbangkan terlebih dahulu, membedakan diri dengan sales pada umunya melalui sentuhan-sentuhan personal berupa ucapan ulang tahun, tanggal pernikahan, idul fitri dan mengadakan reuni akbar. Mengenal dan mempromosikan bisnis pelanggan dengan cara menyampaikan kepada seluruh jamaah pada saat perjalanan dari laut merah menuju Surabaya, memaksimalkan kegitan tindak lanjut dan umpan balik untuk bahan evaluasi memperbaiki kinerja perusahaan. Tidak adanya pemberian insentif terhadap pelanggan yang merekomendasikan nama perusahaan kepada orang lain, melakukan lebih dari apa yang dibayarkan pelanggan dengan memberikan fasilitas hotel yang jaraknya dekat dengan Masjid Nabawi dan Masjidil Haram. Menjalin silaturrahmi dengan pelanggan atau calon pelanggan dengan berkunjung kerumahrumah atau kantor pelanggan sekaligus atas keperluan prospek.