

ABSTRAK

Industri biro perjalanan wisata kini telah memasuki babak baru. Sejak berkembang dan menjamurnya *online travel agencies* (OTA) pangsa pasar bisnis biro perjalanan wisata konvensional semakin tergerus. Walaupun begitu, hal ini terjadi sebaliknya pada biro perjalanan konvensional mitra PT Garuda Indonesia Kantor Cabang Semarang. Strategi pengembangan hubungan dalam rantai pasok disinyalir dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan mitra. Oleh karenanya, penelitian studi kasus ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan komunikasi terhadap kualitas hubungan rantai pasok serta implikasinya terhadap *voluntary performance* pada PT Garuda Indonesia Kantor Cabang Semarang.

Structural Equation Model (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS) adalah teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara variable dalam penelitian ini. Lima hipotesis dikembangkan untuk diuji terhadap 40 biro perjalanan konvensional dibawah asuhan Garuda Indonesia (Persero), Tbk.

Hasilnya, terdapat hubungan positif signifikan untuk variabel komunikasi terhadap *voluntary performance* dan kualitas layanan terhadap kualitas hubungan. Penggunaan lebih banyak sampel dari yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sejumlah 40 sampel kemungkinan dapat memberikan hasil yang lebih baik. Peneliti menyarankan pada penelitian selanjutnya untuk melakukan investigasi lebih mendalam atas pengaruh *switching cost* terhadap *voluntary performance*.

Kata Kunci : Komunikasi, Kualitas Layanan, Kualitas Hubungan, *Supply Chain Relationship*, *Voluntary Performance*, Industri Maskapai Penerbangan