

## INTISARI

Industri jasa merupakan industri terbesar saat ini, salah satu contohnya adalah pada Hotel. Kunci utama dari Industri jasa adalah pelayanan yang diberikan, hal ini sangat penting dalam membangun hubungan dengan para tamu. Terutama kesan utama yang diberikan kepada para tamu. Laporan ini bertujuan untuk mengetahui *service quality call center* di The Jayakarta Lombok Beach Resort & Spa, khususnya pada bagian Reservasi, yang merupakan bagian terpenting bagi pelayanan tamu. Terdapat 6 Elemen Profesionalisme Layanan *Call Center* yang dapat membantu perusahaan untuk mencapai harapan pelanggan.

Laporan ini berisi tentang kegiatan-kegiatan harian yang dilakukan didepartemen *sales & marketing* khususnya di bagian reservasi untuk menunjang *service quality* pada *call center*. Dari kegiatan-kegiatan tersebut, dapat dilihat aktivitas mana saja yang tidak konsisten dan perlu diperbaiki untuk kedepannya, serta aktivitas yang perlu ditingkatkan lagi.

Kata kunci: *Call center, Reservations, Service, Service Quality.*



## ABSTRACT

*Service industries is one of the largest industries. Hotel is part of the service industry. In this industry, the main key of the service industry is services provided, because it very important to building the relationship with guests. Especially the first impression given to the guests. This report aims to observe acknowledge the Service Quality of Call Center Services at The Jayakarta Lombok Beach Resort & Spa, especially the reservation section, which has the most important part for guests service. There are 6 Element For Profesionalism Call Center Services that can help companies to achieve customer expectation.*

*The report contains the activities in department of sales & marketing, especially reservations it can be support for service quality of call center services. From the performance activities, it can be seen where the activity that is inconcsistent and needs to be repaired or improved, as well as activities that are good and should be maintained.*

*Keywords: Call Center, Reservation, Service Quality.*

