

PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* PADA TEMPAT WISATA KENDHI PITOE PARK

Stevanie Christabel Francesca Sutejo

Manajemen Layanan dan Pariwisata

Juliani Dyah Trisnawati

Antonius Budhiman Setyawan

ABSTRAK

Indonesia negara dengan sejuta destinasi wisata yang wajib dikunjungi pada saat berlibur, destinasi wisata alam, wisata air maupun destinasi lainnya menjadi daya tarik bagi banyak wisatawan. Tempat Wisata Kendhi Pitoe *Park* menjadi salah satu destinasi yang harus dikunjungi, tempat wisata yang berlokasi di Desa Selotapak, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur ini memiliki pemandangan yang mampu memanjakan mata dan pikiran. Tempat Wisata Kendhi Pitoe *Park* sendiri merupakan tempat wisata baru yang dikembangkan oleh BUMDES, dan dibantu oleh masyarakat sekitar ini mampu meningkatkan perekonomian desa. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh pemilik tempat usaha. Karyawan yang bekerja di setiap departemen tentu harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mampu menghasilkan kepuasan yang maksimal. Beberapa kondisi membuat pelanggan belum dapat merasakan kepuasan dengan baik. Oleh karena itu meningkatkan pelayanan yang belum optimal ini menjadi perhatian agar menjadi kualitas pelayanan yang baik

Kata kunci: pelayanan prima, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

IMPLEMENTATION OF SERVICE EXCELLENCE AT KENDHI PITOE PARK TOURISM

Stevanie Christabel Francesca Sutejo

Hospitality Management

Juliani Dyah Trisnawati

Antonius Budhiman Setyawan

ABSTRACT

Indonesia is a country with a million tourist destinations that must be visited during holidays. Natural tourist destinations, water tourism and other destinations are an attraction for many tourists. The Kendhi Pitoe Park is one of the destinations that must be visited, this tourist spot which is located in Selotapak Village, Mojokerto Regency, East Java has views that can spoil the eyes and mind. The Kendhi Pitoe Park Tourist Attraction itself is a new tourist spot developed by BUMDES, and assisted by the surrounding community, it is able to improve the village's economy. Customer satisfaction is one of the important factors that must be considered by the owner of a business place. Employees who work in each department must certainly provide services in accordance with the wishes of customers so as to produce maximum satisfaction. Some conditions make customers unable to feel satisfaction properly. Therefore, improving service that is not optimal is a concern so that it becomes a good service quality

Keywords: service excellent, service quality, customer satisfaction