

INTISARI

SOP sangat berpengaruh pada pekerjaan yang dilakukan terlebih di bidang jasa. Jika pelanggan tidak datang kembali tidak menutup kemungkinan kualitas pelayanan di tempat tersebut menurun. Hal ini berkaitan dengan SOP yang ada di tempat tersebut. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui SOP pelayanan dan penerapannya dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan di Griya Cantik Spa Putri Kedaton.

Penulisan penelitian ini menggunakan metode teknik pengumpulan data kualitatif yaitu dengan melakukan observasi secara langsung di lapangan dan melakukan wawancara dengan semua staf terapis serta mengumpulkan dokumentasi perusahaan maupun pribadi oleh peneliti.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa secara umum penerapan SOP pelayanan di Griya Cantik Spa Putri Kedaton terlaksana dengan cukup baik. Namun, ada beberapa hal yang terlewatkan berhubungan dengan hospitalitas. Secara kualitas tidak berpengaruh signifikan namun cukup berpengaruh pada hospitalitas karena yang tidak diterapkan adalah bagian dari *greeting* pelayanan.

Kata Kunci : Spa, SOP, Penerapan, Putri Kedaton, Pelayanan

ABSTRACT

SOP is very influential on the work especially in the field of services. If the customer does not come back, did not close the possibility of service quality in that place is decline. This relates to the existing SOP in the place. Therefore, the purpose of writing this research is to know the service SOP and the application in providing services to customers at Griya Cantik Spa Putri Kedaton.

Writing this research using qualitative data collection technique method that is by doing observation directly in field and do interview with all therapist staff and collect documentation of company or personal by researcher.

Result of this research is that in general the application of service SOP in Griya Cantik Spa Putri Kedaton performed quite well. However, there are some things that are overlooked in relation to the hospitality. Quality does not have a significant influence but it has a significant effect on hospitality because that is not applied is part of greeting service.

Keywords: Spa, SOP, implementation, Putri Kedaton, Service