

Penelitian ini bertujuan untuk membahas profil hotel Marriott Yogyakarta serta mengetahui dampak dari lobby ambassador dalam menjaga stabilitas dari kualitas pelayanan dan pengalaman tamu selama menginap di hotel.

Studi kasus ini menggunakan beberapa metode pengumpulan data. Metode pengumpulan data tersebut adalah studi lapangan dan studi pustaka. Studi lapangan yang dilakukan untuk mengumpulkan data dilakukan melalui program magang di hotel Marriott Yogyakarta, yaitu dengan melakukan observasi, penempatan bidang, yang sesuai dengan judul topik dan melakukan wawancara dengan training manager di hotel Marriott Yogyakarta sebagai metode kualitatif yang digunakan oleh penulis. Sebagai penerapan dari studi pustaka, penelitian ini menggunakan *Ten Common Customer Complaints* oleh Berry dari buku *Managing Quality Service in Hospitality* sebagai referensi.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama 6 bulan, hotel Marriott Yogyakarta sampai saat ini belum memiliki *Lobby Ambassador*. Pengelola hotel menempatkan *trainee* dari luar yang mempunyai waktu fleksibel, atau terkadang, *concierge*, dalam melaksanakan tugas *Lobby Ambassador*. Dalam situasi ini, pemeriksaan check-in atau check-out menghadirkan masalah yang sering terjadi di hotel Marriott Yogyakarta. Panjangnya antrian untuk registrasi merupakan masalah utama. Kesimpulannya adalah *trainee* yang merangkap sebagai *Lobby Ambassador* dapat memberikan pengaruh dalam menjaga stabilitas kualitas pelayanan dan pengalaman tamu. Sebagai garda depan dari hotel, *Lobby Ambassador* yang bekerja di sekitar area lobi biasanya melakukan kontak langsung dengan tamu agar dapat mengetahui dan mengenali apa yang dibutuhkan, diinginkan, dan diapresiasi oleh tamu dengan cara memberikan minuman gratis, *oshibori*, dan berinisiatif mencoba untuk berbicara dengan tamu sehingga dapat menciptakan pelayanan yang melebihi harapan mereka serta mengantisipasi munculnya kesan negatif dari tamu.

Kata kunci : Yogyakarta Marriott Hotel, Tamu, Duta Lobi, Kualitas Servis

This study aims to discuss about the profile of Yogyakarta Marriott Hotel and the impact of lobby ambassadors in maintaining the quality service of guest experience at the Yogyakarta Marriott Hotel. Started from the history, profile, facilities, and along with the critical task of lobby ambassador, which can give an impact to exceed the quality service of guest experience within creates surprise and delight in order to make a memorable experience for guests.

This case study uses several methods of data collection. They are field study and literature study. A field study conducted in collecting data is done through by an internship programs in the Yogyakarta Marriott Hotel, which are by doing the observation, placement in the field according to the topic, title, and did an interview with training manager in the Yogyakarta Marriott Hotel as qualitative data that the writer used. As for literature study is done by using Barry's "Ten Common Customer Complaints" from the book *Managing Quality Service In Hospitality : How Organizations Achieve Excellence In The Guest Experience* as reference.

Based on the observation result that were conducted in 6 months, the Yogyakarta Marriott Hotel does not have a lobby ambassador until now. The hotel management assigns the out-sources trainees who have a flexible time or sometimes concierges to cover up the job of lobby ambassador. Several frequent problems that happen in the lobby mostly are because of check-in or check-out activities. Some of those problems that happens in Yogyakarta Marriott Hotel is the long queue for registration. The conclusion is that trainees who play as lobby ambassador can give an impact in maintaining the quality service of guest experience. As the front liner of the hotel that work around the lobby, they have to make a direct contact first with guests to recognize and acknowledge guests' needs, expects, wishes and values and serve them with complimentary drinks, oshibori, and initiate a conversation in order to study them more so that the lobby ambassador can create services beyond guests' expectation and prevent negative feedback from the guest.

Keywords: Yogyakarta Marriott Hotel, Guest, Lobby Ambassador, Quality Service