

ABSTRAK

Customer service merupakan suatu layanan yang disediakan oleh destinasi wisata untuk melayani kebutuhan wisatawan. Agar pelayanan yang memuaskan dapat tercapai, *customer service* perlu memperhatikan prinsip dimensi pelayanan yaitu *reliable*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hal tersebut juga terjadi pada *customer service* Kebun Binatang Gembira Loka dalam melayani wisatawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran *customer service* dalam menangani wisatawan khususnya wisatawan mancanegara di Kebun Binatang Gembira Loka serta mengetahui bagaimana respon wisatawan mancanegara terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service* Kebun Binatang Gembira Loka. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan cara wawancara dan observasi. Sedangkan data sekunder diperoleh dari studi pustaka dan dokumentasi perusahaan. Hasil penelitian menjelaskan bahwa *customer service* Kebun Binatang Gembira Loka sangat berperan dalam melayani wisatawan mancanegara. Respon wisatawan mancanegara terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service* Kebun Binatang Gembira Loka menunjukkan respon yang positif.

Kata Kunci: Pelayanan, *Service Quality*, Respon Wisatawan, Pemasaran Kebun Binatang

ABSTRACT

Customer service is a services prepared by a tourist destination to fill the tourist needs. To make a satisfying service become achieved, the customer service must mind to service dimention principal such as reliable, tangible, responsiveness, assurance, and empathy. This statement also reflected to customer service of Gembira Loka Zoo in serving the tourists. The purpose of this study are to find out the role of customer service Gembira Loka Zoo in serving tourist especially foreign tourist and also to find out how the responses of foreign tourist to the customer service Gembira Loka Zoo services. This research use qualitatife descriptive method. The data sources in writing this research use primary and secondary data. The primary data obtained by observating and interviewing. While secondary data obtained by literature study and documentation of the company. The result of the study explain that customer service of Gembira Loka has play a role in serve foreign tourist. Responses of foreign tourist for the service gives by customer service of Gembira Loka Zoo show a positive responses.

Keywords: *Service, Service Quality, Tourist Responses, Zoo Marketing*