

## ABSTRAK

*Customer Service* memiliki peranan penting dalam pelayanan di sebuah perusahaan yang menangani keluhan dan kebutuhan pengunjung. Petugas *customer service* harus memberikan pelayanan terbaik agar meningkatkan kesan dan kepuasan kepada pengunjung. Oleh karena itu, perlu adanya prosedur pelayanan secara tertulis yang ditetapkan agar memudahkan petugas *customer service* dalam membuat keputusan dan menindak-lanjuti mengenai keluhan pengunjung. Prosedur yang tepat dapat membantu petugas dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pengunjung. Tujuan penelitian ini adalah guna mengetahui peran *customer service* untuk meningkatkan kepuasan kepada pengunjung di Gembira Loka Zoo Yogyakarta. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi partisipatoris, wawancara, dan dokumentasi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah peran *customer service* di Gembira Loka Zoo yaitu selain melayani reservasi rombongan, juga melayani peminjaman *stroller* dan kursi roda, melayani pembuatan kartu *free pass*, melayani program PLS, melayani sewa tempat dan elektronik, sebagai operator telepon, menangani keluhan pengunjung, serta melayani tamu yang akan survey lokasi.. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dinyatakan bahwa *customer service* Gembira Loka Zoo Yogyakarta sudah mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan sebaik mungkin melalui pemberian informasi yang jelas dan akurat sesuai dengan peraturan yang berlaku, dan penanganan keluhan.

**Kata Kunci:** *Customer Service*, Gembira Loka Zoo, Kepuasan, Pelayanan, Pengunjung

## **ABSTRACT**

*Customer Service has an important role in a company to manages complaints and needs of visitors. The customer service officer must provide the best service to improve the impression and satisfaction of the visitors. Therefore, it is necessary to establish a standard operating procedure in order to facilitate customer service officers in making decisions and catching up on visitor complaints. The right procedures will help the officers to present the best services for the customers. The purpose of this study was to determine the role of customer service to increase the visitor's satisfaction at Gembira Loka Zoo Yogyakarta. Data collection methods in this study were participatory observation, interviews, and documentation. The type of research in this research is qualitative descriptive. The results of this study are the role of customer service at Gembira Loka Zoo in addition to serving group reservations, also serving borrowing wheelchairs and wheelchairs, providing free pass cards, serving PLS programs, servicing place and electronic rentals, as telephone operators, serving visitors, and serving guests who will survey the location. Based on the research that has been done it is stated that Gembira Loka Zoo Yogyakarta customer service has been able to carry out its duties and responsibilities as well as possible through providing clear and accurate information in accordance with applicable regulations.*

***Keywords: Customer Service, Gembira Loka Zoo, Satisfaction, Service, Visitors***