

INTISARI

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* Ghany Tour and Travel dalam melayani tamu-tamu yang ingin memesan tiket serta berwisata. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran *kru garasi* dalam menangani tamu-tamu khususnya tamu lokal yang ingin memesan tiket serta berwisata, serta mengetahui bagaimana respon tamu-tamu tersebut terhadap pelayanan yang diberikan oleh *kru garasi Ghany Tour Travel*. 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 *kru garasi Ghany Tour Travel* sangat berperan dalam melayani tamu-tamunya. Respon tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh *kru garasi Ghany Tour Travel* menunjukkan respon yang positif.

Kata Kunci: Pelayanan, *Service Quality*, Respon Wisatawan, Pemasaran Ghany Tour Travel

ABSTRACT

Customer service is a services prepared by a guests. 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 cv Ghany Tour and Travel in serving the guest. The purpose of this study are to find out the role of customer service Ghany tour and travel in serving guests especially foreign guests and also to find out how the responses of foreign tourist to the customer service Ghany Tour and Travel services. This research use qualitatif descriptive method. The data sources in writing this research use primary and secondary data. The primary data obtained by observing and interviewing. While secondary data obtained by literature study and documentation of the company. The result of the study explain that customer service of Ghany tour and Travel has play a role in serve foreign tourist. Responses of foreign tourist for the service gives by customer service of Ghany Tour and Travel show a positive responses.

Keywords: *Service, Service Quality, Tourist Responses, Travel Agency Marketing*