

## ABSTRAK

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mendeskripsikan profil Werkudara dan implementasi kualitas pelayanan prima dan *wow factor* dalam *signature service* sebagai layanan prima Werkudara untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data yang dilakukan oleh penulis adalah studi lapangan dengan melakukan observasi selama program magang dari 20 Januari hingga 20 Maret 2020, di Werkudara. Selanjutnya, penulis juga mewawancarai pegawai Werkudara dan membaca buku dan artikel *online* di internet sebagai studi pustaka. Data yang didapatkan, dibagi menjadi beberapa poin berdasarkan tujuan dan disajikan secara deskriptif bersama dengan gambar untuk melengkapi penjelasan. Werkudara menyediakan *signature service* sebagai layanan prima untuk memuaskan tamu mereka. Dalam memberikan *signature service*, Werkudara menerapkan kualitas pelayanan prima dan *wow factor*. Ada enam cerminan dari kualitas pelayanan prima: transparansi (keterbukaan perusahaan), akuntabilitas (tanggung jawab perusahaan), kondisional (kemampuan perusahaan), partisipatif (terlibat dalam mensejahterakan masyarakat), kesamaan hak (bersikap netral, melayani tamu dengan sama), dan keseimbangan hak dan kewajiban (mengetahui kapan waktu untuk bekerja dan beristirahat). Selain kualitas, ada juga *wow factor* yang merupakan metode unik untuk mengejutkan pelanggan yang akan membuat mereka merasa puas. Teknik *wow factor* Werkudara dilakukan dengan memperhatikan detail, baik saat persiapan maupun saat penyampaian *signature service*, yang akan membuat tamu mereka merasa bersemangat dalam kondisi tertentu. Hasil dari *signature service* yang menerapkan kedua faktor tersebut adalah pelanggan puas dan menjadi loyal.

**Kata Kunci:** layanan prima, *signature service*, kepuasan pelanggan, *wow factor*, kualitas layanan prima, Werkudara

## ABSTRACT

The purpose this graduation paper is to describe the profile of Werkudara and the implementation of excellent service quality and *wow* factor in signature service as excellent service of Werkudara in affecting customer satisfaction. The method used in collecting the data done by the writer was field study by doing observation through an internship program from January 20 until March 20, 2020, in Werkudara. Furthermore, the writer also interviewed staff of Werkudara and read books and articles online on the internet as the library study. The data were divided into several points based on the objectives of the study and presented descriptively along with pictures to enrich the explanation. Werkudara provides signature service as excellent service to satisfy their guest. To deliver the signature service, Werkudara implements excellent service quality and *wow* factor. There are six reflections of excellent service quality: transparency (company's openness), accountability (company's responsibility), conditional (company's capability), participatory (company involving in society), equal right (being neutral, serving guest equally), and the balance of right and obligation (knowing when the time to work and take a rest). The other is *wow* factor which is a unique method to surprise the customers to make them feel satisfied. Werkudara *wow* factor technique during the preparation and the delivery of signature service is done by paying attention to the details that will make their guest feel excited in a particular condition. The result of signature service implementing both factors is that customers are satisfied and becoming loyal.

**Keyword:** excellent service, signature service, customer satisfaction, *wow* factor, excellent service quality, Werkudara