



INTISARI

Pelayanan adalah kunci keberhasilan suatu bisnis jasa pariwisata. Akhir-akhir ini bisnis pariwisata mengalami peningkatan. Wisata Agro Tambi adalah objek pariwisata di Wonosobo yang sudah diresmikan sejak tahun 2000 dan memiliki pengunjung yang meningkat setiap tahunnya. Peningkatan tersebut berhubungan erat dengan cara menggunakan fasilitas serta layanan yang disediakan oleh pengusaha pariwisata sebagai daya tarik wisata. Wisata Agro Tambi memanfaatkan kedua faktor itu untuk menjaga kesetiaan pengunjung. Kesetiaan pengunjung diperoleh dari kepuasan yang dibangun melalui pra-pelayanan, pelayanan, dan pasca pelayanan yang dikelola dengan baik. Namun, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan pelayanan di Wisata Agro Tambi, seperti kualitas karyawan sebagai pelaksana pelayanan, kuantitas karyawan yang disesuaikan dengan kebutuhan, dan fasilitas yang membantu pelayanan berjalan dengan cepat dan tepat.

Kata kunci: pelayanan, pengelolaan pelayanan, pariwisata



ABSTRACT

The service is a key to the success of a tourism services business. Lately tourism business has increased. Wisata Agro Tambi is a destination in Wonosobo that has been inaugurated since 2000 and has visitors increasing every year. The increase is closely linked to the use of facilities and services provided by tourism entrepreneurs as tourist attraction. Wisata Agro Tambi utilizes both factors to keep visitors alive. Visitor loyalty is derived from satisfaction built through pre-service, service, and post-service well managed. However, there are some things that need to be considered in the management of services in Wisata Agro Tambi, such as the quality of employees as the implementer of service, the quantity of the employees tailored to the needs, and facilities that help the service run quickly and precisely.

Keywords: service, service management, tourism



ABSTRAIT

Le service est la clé de la réussite d'un service de tourisme d'affaires. Ces derniers temps, le secteur du tourisme a augmenté. Wisata Agro Tambi est une attraction touristique a Wonosobo qui a été inaugurées depuis 2000 et des visiteurs augmente chaque année. Cette augmentation est étroitement liée à l'utilisation des installations et des services fournis par des entrepreneurs touristiques comme un attraction touristique. Wisata Agro Tambi utilisent ces deux facteurs pour maintenir la fidélité des visiteurs. La fidélité des visiteurs provenant de satisfaction construite par pré-service, les services et les post-services sont bien gérés. Cependant, il y a certaines choses qui doivent être pris en compte dans la gestion des services dans le Wisata Agro tambi, tels que la qualité d'employés comme l'exécuteur, la quantité d'employés qui sont adaptés aux besoins et aux installations qui aident le service en cours d'exécution rapide et précise.

Mots-clés: le service, la gestion des services, le tourisme