

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk membahas Hyatt Regency Yogyakarta yang meliputi profil serta peran manajemen pengalaman tamu di Hyatt Regency Yogyakarta dalam melayani tamu dan mempertahankan brand image hotel.

Metode yang digunakan untuk menulis tugas akhir ini adalah dengan melakukan observasi selama empat bulan saat magang sebagai Regency Club attendant dan Greeter di Front Office Department, dan dengan melakukan wawancara dengan staff yang bekerja di Hyatt Regency Yogyakarta. Hyatt Regency Yogyakarta memberikan fasilitas lengkap bagi para tamu seperti kamar, ruang meeting, ballroom, kolam renang, golf course, spa, paket pernikahan dan restoran. Hyatt Regency Yogyakarta adalah hotel berbintang lima yang berlokasi di Jalan Palagan Tentara Pelajar, Yogyakarta.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, kegiatan dari Manajemen Pengalaman Tamu yaitu menganalisa, mencatat, mewujudkan apa yang di inginkan tamu. Dalam menjalankan program ini adaseorang Guest Experience Manager yang menjalankan program ini. Praktek Manajemen Pengalaman Tamu dibahas didalam tugas akhir ini. Kesimpulan yang diperoleh berupa tugas utama dari Guest Experience Management dalam sebuah hotel adalah untuk mewujudkan apa yang diinginkan tamu dengan melakukan gerakan kecil yang berarti, serta sebagai tim khusus untuk membentuk dan menjaga citra dari perusahaan.

Kata kunci : Manajemen Pengalaman Tamu, Hyatt Regency Yogyakarta.

ABSTRACT

The purpose of this graduating paper is to discuss Hyatt Regency Yogyakarta which covers the profile and the roles of Guest Experience Management of Hyatt Regency Yogyakarta in serving the guest and maintaining hotel brand image.

Methods that are used to write this graduating paper are by doing a participant observation during a four month internship as Regency Club attendant and Greeter in Front Office Department, and interviewed staff that work at Hyatt Regency Yogyakarta. Hyatt Regency Yogyakarta provides a complete facilities for guests such as rooms, meeting rooms, ballroom, swimming pool, golf course, spa, wedding packages, and restaurants. Hyatt Regency Yogyakarta is a five-star hotel that is located in Jalan Palagan Tentara Pelajar, Yogyakarta

Based on the participant observation, the activities of Guest Experience Management are analyzing, recording and personalizing what the guests want. In executing this program there is a Guest Experience Manager who is running this program. The practices of Guest Experience Management are examined in this graduating paper. The obtained result of the main job of Guest Experience Management in a hotel is realizing what the guests want by performing small meaningful gesture, and as the specific team to create and manage the brand image to the hotel.

Keyword : Guest Experience Management, Hyatt Regency Yogyakarta.