

INTISARI

Yogyakarta sebagai salah satu dari sekian banyak kota tujuan wisata yang ada di Indonesia memiliki berbagai macam jenis wisata. Salah satu objek wisata budaya Yogyakarta adalah Purawisata yang memiliki pertunjukan Ramayana Ballet serta paket makan malam. Keramahtamahan serta pelayanan yang prima menjadi pusat perhatian bagi bidang usaha seperti Purawisata. Perkembangan yang semakin modern membuat wisatawan semakin memperhatikan kualitas pelayanan.

Tugas akhir ini bertujuan untuk melihat standar kualitas pelayanan bagi tamu atau pelanggan dan menelaah faktor-faktor menghambat standarisasi kualitas pelayanan *front office* Purawisata. Penelitian ini dilakukan dengan metode mengumpulkan data, pengolahan data, kemudian ditarik kesimpulan untuk menjawab persoalan yang terdapat pada rumusan masalah.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah Purawisata masih perlu melakukan pembenahan pada SOP yang sudah ada agar menyesuaikan dengan kegiatan kerja sehari-hari dan mengurangi faktor yang menjadi penghambat standarisasi kualitas pelayanan *front office*.

Kata kunci: kualitas pelayanan, *front office*

ABSTRACT

Yogyakarta as one of many tourist destinations in Indonesia has a wide range of tourism types. One of the cultural attractions in Yogyakarta is Purawisata which have Ramayana Ballet performances and dinner package. Hospitality and excellent service become the center of attention for the business such as Purawisata. The development of modern era makes tourists giving more attention to quality of service.

This final project aims to look on service quality standards for guests or customers and examines the factors inhibiting the standardization of service quality front Purawisata. This research was conducted by collecting data, processing the data, then drawn the conclusions to answer the issues contained in the formulation of the problem.

The conclusion that can be drawn from this study is Purawisata still have to make improvements on existing SOP to adjust to the daily work activities and reduce the factors inhibiting the standardization of service quality front office.

Keyword: quality of service, front office