

INTISARI

Pelayanan sebagai serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan dari perusahaan pemberi pelayanan. Maka pelayanan dalam wujud keramah-tamahan menjadi sebuah aspek yang penting dalam memenangkan hati dan loyalitas wisatawan. Sehingga pelayanan yang diberikan pun harus sebaik dan sesempurna mungkin, agar wisatawan dapat mengulangi kedatangannya kembali dalam hal ini adalah tempat wisata. Diharapkan tempat wisata tersebut dapat berkembang dan bersaing dengan tempat wisata lainnya yang tentu menawarkan bentuk pelayanan yang berbeda.

Atas dasar tersebut, penulis ingin mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pelayanan jasa terhadap pengunjung, dalam kesempatan ini penulis meneliti mengenai Pengaruh Hospitality Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan Di Sindu Kusuma Edupark, yaitu meneliti pelayanan prima yang diberikan kepada wisatawan yang datang. Tujuan lain yang penulis teliti adalah pengaruh dari penerapan *hospitality* terhadap kedatangan pengunjung dan kendala apa saja yang dihadapi dalam penerapannya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data kualitatif yaitu bentuk analisis dengan menuturkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data-data yang penulis dapatkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang dinyatakan dalam bentuk uraian.

Hasil penelitian ini adalah, upaya-upaya penerapan hospitalitas yang dilakukan oleh karyawan Sindu Kusuma Edupark untuk meningkatkan kunjungan dilakukan melalui salam, penampilan dan sikap.

Kata Kunci : Hospitalitas, pelayanan prima, tingkat kunjungan, kepuasan.

ABSTRACT

Service as invisible activities which can be happened by the interaction between consumers and employees of the company that gives service. Thus, the service that is formed a hospitality becomes an important aspect in winning the tourists' loyalty and hearts. So that the service provided must be good and perfect to make tourists will visit the place again which is tourism place. Hopefully, the tourism place can be developed and able to compete with the other tourism places that give different service.

Based on that reason, the writer wants to know how service given by company that gives service to visitor. In this study, the writer observed The Effect of Hospitality in Increasing Visitors at Sindu Kusuma Edupark, with observing the excellent service given to the visitors. Another purpose of this study is the effect of applying hospitality to the visitors and what are the difficulties in applying the hospitality. In this observation, the writer use qualitative data analysis, it is an analysis which is done by telling the result of the problem based on the data found by doing observation, interview, and documetations.

The result were, effort for hospitality implementation of Sindu Kusuma Edupark to increasing level of visit by giving greeting, good performance and act.

Keywords : Hospitality, Excellent Service, Visit level, Satisfaction