

Anharudin Hafidz . NIM. 100531100018. 2015 Pelayanan Guest Relation Officer (GRO) dalam mewujudkan service of excellence pada pelanggan di Hotel Tanjung Kodok Beach Resort.

Abstrak

Tanjung kodok beach resort adalah salah satu penginapan yang ada di sekitar pantai tanjung kodok lamongan. *Resort* ini terdapat masalah dalam aspek sistem pelayanan. Salah satu permasalahan yang muncul adalah kurangnya kecepatan, dan ketepatan dalam melayani tamu, Sistem *ceck in dan ceck out* yang kurang baik. Tujuan dari penelitian ini yaitu menemukan permasalahan pelayanan *Guest Relation Officer (GRO)* dalam mewujudkan *service of excellence* pada pelanggan di Hotel Tanjung Kodok Beach Resort.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *servie of excellent*. Metode penulisan penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan objek penelitian tentang pelayanan *Guest Relation Officer (GRO)* dalam mewujudkan *service of excellence* pada pelanggan di Hotel Tanjung Kodok Beach Resort. Sedangkan subjek penelitiannya adalah manajemen hotel, supervisor, GRO, dan pelanggan. Metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sementara teknik analisa data melalui reduksi, penyajian data, kemudian kesimpulan. Selanjutnya validasi data adalah triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa *Tanjung Kodok Beach Resort* telah melakukan pelayanan prima berikut penjelasannya : Kecepatan pada pelayanan di hotel ini masih lemah terutama system *ceck in dan ceck out* pada reservasi. Hal ini disebabkan karena urangnya kordinasi antar marketing dan *front office*; kemudian ketepatan dalam penanganan kerusakan infrastruktur tidak ada masalah hanya saja pada reservasi; kemudian keramahan, karyawan yang kerja di hotel tersebut sangat ramah dalam kondisi apapun mereka tetap melayani dengan maksimal, baik saat tamu baru datang ke hotel ini maupun saat ingin meninggalkan hotel; dari segi kenyamanan: hotel ini sangat beruntung berada di lokasi yang secara faktor alam nyaman untuk bersantai karena berada di tepi pantai. Namun dari pelayanan yang ramah dan baik meski terdapat kekurangan dalam pelayanan para tamu masih berkenan untuk kembali menggunakan hotel di suatu saat nanti.

kata kunci : Pelayanan *Guest Relation Officer (GRO)*, service of excellence, pelanggan, Tanjung Kodok Beach Resort.