

ABSTRACT

Yudha Armanda Herawan, 213106027, 2024. ***The Implementation of 6A Aspects of Excellent Service at Front Office Division at The Sun Hotel Madiun. The English Diploma Three Program, Business Administration Department, State Polytechnic of Madiun.***

Customer service is one of the factors that represent the company in serving customers directly. Therefore, a company needs to provide excellent service in serving customers. Service excellence is not just assisting with customer needs, but also providing the best service and following customer expectations. Good service is one of the main concerns of consumers in choosing a service provider company. One company that is concerned about excellent service is The Sun Hotel Madiun. The Sun Hotel Madiun is a 3-star hotel that offers accommodation in the tourist area of Madiun. This report aims to determine the application of 6A excellent service by The Sun Hotel Madiun. The research method used to compile this final project report is descriptive qualitative. The data collection techniques used are interviews, observation, and documentation. The findings obtained include front desk agents implementing aspects of ability, attitude, appearance, attention, action, and accountability to conduct excellent service. The result of the final project report is that the front desk agents comply and pay attention to service details based on the 6A excellent service aspect. The conclusion that can be drawn from the whole discussion is that The Sun Hotel Madiun has implemented the 6A aspect of excellent service well.

Keywords: Customer Service, Excellent Service, The Sun Hotel Madiun

ABSTRAK

Yudha Armanda Herawan, 213106027, 2024. Penerapan Aspek 6A Pelayanan Prima pada Divisi Front Office di The Sun Hotel Madiun. Program Studi Diploma Tiga Bahasa Inggris, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Madiun.

Customer service merupakan salah satu faktor yang mewakili perusahaan dalam melayani pelanggan secara langsung. Maka dari itu, suatu perusahaan perlu memberikan pelayanan yang prima dalam melayani pelanggan. Pelayanan yang prima tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Pelayanan yang baik menjadi salah satu perhatian utama konsumen dalam memilih perusahaan penyedia jasa. Salah satu perusahaan yang concern terhadap pelayanan prima adalah The Sun Hotel Madiun. The Sun Hotel Madiun merupakan hotel berbintang 3 yang menawarkan akomodasi di kawasan wisata Madiun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan 6A excellent service oleh The Sun Hotel Madiun. Metode penelitian yang digunakan untuk menyusun laporan tugas akhir ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Temuan yang didapat antara lain front desk agents menerapkan aspek ability, attitude, appearance, attention, action, accountability guna meningkatkan pelayanan prima. Hasil dari tugas akhir adalah front desk agents mematuhi dan memperhatikan detail pelayanan berdasarkan aspek 6A excellent service. Kesimpulan yang dapat diambil dari seluruh diskusi adalah The Sun Hotel Madiun telah menerapkan aspek 6A excellent service dengan baik.

Kata Kunci: Pelayanan Pelanggan, Pelayanan Prima, The Sun Hotel Madiun