

## **PENERAPAN KONSEP *THE FLOWER OF SERVICE* PADA HOTEL GRAND SERELA YOGYAKARTA**

**Ana Suyanti**

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Konsep *The flower of service* pada Hotel Grand Serela Yogyakarta. *Core Product* dari Hotel Grand Serela Yogyakarta adalah tempat tidur dan kamar yang nyaman untuk melepas lelah. Sedangkan *Supplementary services* adalah *room service, business center, cashier, reservation, valet parking, restaurant, internet* dan lain sebagainya. *Core Product* merupakan hal paling dasar dalam produk maupun servis perusahaan. Sedangkan *supplementary* adalah servis – servis tambahan untuk membedakan *Core Product* yang dimiliki perusahaan dengan *competitor*. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana layanan tambahan yang dilakukan Hotel Grand Serela terdiri dari: informasi (*Information*), penerimaan pesan (*Order Taking*), penagihan (*Billing*), Pembayaran (*Payment*) dan layanan yang memperkuat yaitu : konsultasi (*Consultation*), keramahan (*Hospitality*), Penyimpanan (*safekeeping*), pengecualian (*Exceptions*). Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh dengan observasi di Hotel Grand Serela dan wawancara pada staff Hotel yang bersangkutan. Penulis menggunakan metode deskriptif dan penelitian kualitatif. Data dikumpulkan dengan metode deskriptif dan penelitian kualitatif untuk memperoleh gambaran dan data secara sistematis tentang berbagai hal mengenai aktifitas yang dilakukan hotel dan data peningkatan pelanggan agar penulis dapat mengetahui apakah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sudah maksimal. Kesimpulannya Hotel Grand Serela Yogyakarta sudah menerapkan konsep *The Flower of Service*. hanya saja masih ada beberapa kekurangan di elemen penyimpanan (*safekeeping*) yang dimana sebaiknya Hotel menyediakan tempat penyimpanan khusus untuk barang pada saat *check in* dan *check out* karena tempat penyimpanan barang nya berada di *sales office* itu akan mengganggu *sales office* yang sedang bekerja.

**Kata Kunci:** *The Flower of Service Hotel Grand Serela Yogyakarta*

## **THE APPLICATION OF THE FLOWER OF SERVICE CONCEPT TO THE GRAND SERELA HOTEL YOGYAKARTA**

**Ana Suyanti**

### **Abstract**

*This study aims to determine the concept of the flower of service at the Grand Serela Hotel Yogyakarta. The core product of the Grand Serela Hotel Yogyakarta is comfortable bed and room to unwind. While supplementary services are room service, business center, cashier, reservation, valet parking, restaurant, internet and so on. Core product is the most basic thing in the company's products and services. While supplementary is an additional service – service to differentiate core product that are owned by competitors. The problem in this study is how the additional services are carried out by the Grand Serela Hotel consist of: (Information), (Order Taking), (Billing), (Payment). And services that strengthen that is: (Consultation), (Hospitality), (safekeeping), (Exceptions). This study uses primary data and secondary data obtained by observation at the Grand Serela Hotel in series and interviews with the hotel staff concerned. The researcher uses descriptive methods and qualitative research. The data are collected by descriptive methods and qualitative research to obtain a systematic picture and data about various things about the activities carried out by the Hotel and customers are maximized. In conclusion the Grand Serela Hotel in Yogyakarta has applied the flower of service concept. It's just that there are still some shortcomings in the safe keeping element where hotels should provide a special storage area for goods at the sales office will disturb the sales office at work.*

**Keywords :** *The Flower of Service Grand Serela Hotel Yogyakarta*

