

## **PENERAPAN *SERVICE ENCOUNTER* PADA PURAWISATA YOGYAKARTA**

**Siti Hartinah**

### **Abstrak**

Jiwa dari sebuah pelayanan jasa adalah pertemuan antara penyedia jasa dan pelanggannya. *Service encounter* atau *moment of truth* merupakan pertemuan antara pelanggan dengan penyedia jasa agar konsumen mendapatkan gambaran sekilas mengenai kualitas jasa suatu perusahaan. Tujuan dari penulisan ini yaitu untuk mengetahui bagaimana penerapan *service encounter* pada pelayanan Ramayana Ballet Purawisata Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan seperti apa yang diberikan oleh Ramayana Ballet Purawisata. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Data yang di analisis adalah hasil dari observasi, wawancara dan metodologi penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis penulis mengenai *service encounter* pelayanan pada Purawisata karena tidak ada pelanggan dari mancanegara maupun domestik yang komplain terhadap kualitas jasa pada Ramayana Ballet Purawisata. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil analisis pelayanan *service encounter* pada Ramayana Ballet Purawisata dari pengunjung baru datang hingga pulang akan diberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) Purawisata.

**Kata Kunci:** *Penerapan, Service Encounter, Pariwisata.*

## **THE APPLICATION OF SERVICE ENCOUNTER IN PURAWISATA YOGYAKARTA**

***Siti Hartinah***

### ***Abstract***

*The soul of a service is a meeting between a service provider and its customers. Service encounter or moment of truth is a meeting between customers and service providers so that consumers get a glimpse of the service quality of a company. The purpose of this paper is to find out how the application of service encounters at the Purawisata Ramayana Ballet Yogyakarta service. This study aims to find out what kind of services provided by Purawisata Ballet Ramayana. This research uses a descriptive approach with a case study method. The data analyzed is the result of observation, interviews and research methodology. The results of the author's analysis of service encounter at Purawisata indicate that there are no complaints about the quality of service at the Purawisata Ramayana Ballet from both foreign and domestic customers. The results of this study also show that visitors will be provided with services that are in accordance with Purawisata's standard operating procedures (SOP) from arriving to returning home.*

***Keyword:*** *Application, Service Encounter, Tourism.*