

ABSTRAK

Yogyakarta Marriott Hotel, sebagai bagian dari jaringan global Marriott International, berupaya untuk memberikan pelayanan unggul dalam industri perhotelan yang semakin kompetitif. Penelitian ini menyoroti penerapan berbagai dimensi service encounter di hotel tersebut, termasuk aspek interpersonal, prosedural, teknis, teknologi pendukung, personalisasi, penyelesaian masalah, dan kultural. Interaksi antara staf dan tamu memainkan peran krusial dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang ditingkatkan melalui pendekatan yang hangat, efisien, dan personal. Melalui observasi selama On Job Training dan wawancara dengan staf, ditemukan bahwa Yogyakarta Marriott Hotel secara konsisten menerapkan standar layanan yang tinggi. Teknologi pendukung, seperti Guest Experience Platform (GXP), digunakan untuk mempercepat respons dan meningkatkan akurasi dalam pelayanan. Personalisasi layanan, seperti dekorasi khusus untuk tamu yang merayakan ulang tahun, juga menjadi elemen penting dalam membangun hubungan yang lebih dekat dengan tamu. Selain itu, hotel ini berhasil mengelola keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat, menunjukkan komitmen terhadap kepuasan tamu. Penerapan nilai-nilai budaya lokal juga menjadi daya tarik tersendiri bagi tamu yang mencari pengalaman autentik di Yogyakarta. Kesimpulannya, dimensi-dimensi service encounter yang diterapkan di Yogyakarta Marriott Hotel tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memperkuat reputasi hotel sebagai penyedia layanan premium yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan tamu dengan baik.

Kata Kunci: *Service Encounter, Front Office, Yogyakarta Marriott Hotel, Perhotelan.*