ABSTRAK

PELAYANAN KERETA GANTUNG *SKYLIFT* TAMAN MINI "INDONESIA INDAH" MELALUI SENYUM *SKYLIFT* SEBAGAI IDENTITAS BARU

(Suatu Deskriptif Tentang Pelayanan Kereta Gantung Skylift Taman Mini "Indonesia Indah" Melalui Senyum Skylift Sebagai Identitas Baru Pelayanan Karyawan Skylift Kepada Pengunjungnya)

Penyusun:
Asha Athifah
NIM. 41807076

Skripsi ini dibawah bimbingan,
Melly Maulin P.S.Sos., M.Si

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui Pelayanan Kereta Gantung Skylift Taman Mini "Indonesia Indah" Melalui Senyum Skylift Sebagai Identitas Baru Pelayanan Karyawan *Skylift* Kepada Pengunjungnya. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kegiatan yang dilakukan karyawan, pesan yang disampaikan karyawan, dan harapan Taman Mini "Indonesia Indah" melalui senyum *skylift* sebagai identitas baru pelayanan karyawan *skylift* pada pengunjungnya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dengan informan yang berjumlah 6 (enam orang). Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, studi pustaka, *internet searching*. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah penyeleksian data, klasifikasi data, merumuskan hasil penelitian, menganalisis hasil penelitian.

Hasil penelitian menunjukan bahwa **kegiatan** senyum *skylift* berupa pelatihan karyawan untuk meningkatkan kerja team work, dengan **pesan** yang disampaikan oleh karyawan kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" mengacu pada prinsip-prinsip senyum *skylift.* aman, nyaman, kepercayaan, ramah, peduli, siap menolong, berkesinambungan.Dengan memberikan *service of excellent* kepada pengunjung maka **harapan** perusahaan dapat meningkatkan *profit* dan menambah *income* perusahaan. **pelayanan** karyawan kepada pengunjung melalui senyum *skylift* sudah mulai berperan sesuai dengan nilai-nilai senyum *skylift*, namun perlunya peningkatan keramahan dan fasilitas yang ada di wahana kereta gantung.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan karyawan kereta gantung *skylift* Taman Mini "Indonesia Indah" kepada pengunjungnya melalui senyum *skylift* sudah mulai berperan sesuai dengan nilai-nilai senyum *skylift*, hanya saja perlunya peningkatan dalam memberikan pelayanan terutama keramahan dan fasilitas yang ada di wahana kereta gantung.

Saran yang dapat peneliti berikan adalah bagi perusahaan agar lebih mengoptimalkan pelayanan untuk meyakinkan pengunjung, dimana setiap karyawan memberikan arahan dan petunjuk-petunjuk jika ada *trouble* saat akan menaiki kabin kereta gantung, agar pengunjung merasa benar-benar terjamin keselamatannya dengan bukti bahwa adanya asuransi dari perusahaan