

How Guest Engagement Can Help Front Desk To Make A Wow Guest Experience At *U-Paasha Seminyak* Hotel

Oleh

KOMANG SATRIA QIBAWA

NIM :1802041026

Program Studi Diploma III Bahasa Inggris

ABSTRACT

This final project is aimed at revealing how guest engagement can help front desk to make a wow guest experience at *U Paasha Seminyaak*. Especially, how to engage the hotel guest, kinds of acts that can be performed by front desk staff in engaging the hotel guest in order to make a wow guest experience. The study is descriptive study with two receptionists as the subjects. The data of this final project were collected by the result of observation and the interview. The results of the study are three reviews submitted by guests on TripAdvisor, two reviews on Reviewpro, and one review on Tiket.com. Those reviews as the proof that this research has revealed how guest engagement can help front desk to make a wow guest experience at *Upaasha Seminyak* hotel.

Keyword: Guest engagement, engagement acts, front desk agent, wow guest experiences.

How Guest Engagement Can Help Front Desk To Make A Wow Guest Experience At *U-Paasha Seminyak* Hotel

Oleh

KOMANG SATRIA QIBAWA

NIM :1802041026

Program Studi Diploma III Bahasa Inggris

ABSTRACT

Tugas akhir ini bertujuan untuk mengungkapkan bagaimana keterlibatan tamu dapat membantu meja depan untuk membuat pengalaman tamu yang luar biasa di U Paasha Seminyaak. Terutama, bagaimana melibatkan tamu hotel, jenis tindakan yang dapat dilakukan oleh staf meja depan dalam melibatkan tamu hotel untuk membuat pengalaman tamu yang wow. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan subyek dua orang resepsionis. Data tugas akhir ini dikumpulkan melalui hasil observasi dan wawancara. Hasil dari penelitian tersebut adalah tiga review yang disampaikan oleh tamu di TripAdvisor, dua review di Reviewpro, dan satu review di Tiket.com. Ulasan tersebut sebagai bukti bahwa penelitian ini telah mengungkapkan bagaimana keterlibatan tamu dapat membantu meja depan untuk membuat pengalaman tamu yang luar biasa di hotel Upaasha Seminyak.

Kata kunci: Keterlibatan tamu, tindakan keterlibatan, agen meja depan, pengalaman tamu yang luar biasa..