

**ANALISIS PEMASARAN PRODUK SNACK FITBAR PADA PT.  
KALBE NUTRITIONALS PEKANBARU**

**SKRIPSI**

OLEH

DESMIRA

NIM :1361201163

JURUSAN MANAJEMEN



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS LANCANG KUNING  
PEKANBARU**

2017

**ABSTRAK**  
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA HOTEL AKASIA PEKANBARU**

**NOVIANTI**  
**1361201185**

*Hotel akasia pekanbaru adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa. Pencapaian realisasi penjualan kamar hotel selama 5 tahun terakhir belum mencapai target penjualan kamar . Tidak tercapainya target penjualan kamar tersebut tentu ada kaitannya dengan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan. Berdasarkan uraian diatas, peneliti bermaksud melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Hotel Akasia Pekanbaru”.*

*Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan tidak tercapainya target pelayanan pada Hotel Akasia Pekanbaru. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan data kuantitatif dengan sumber data yaitu data primer dan data sekunder serta cara pengumpulan data dengan wawancara dan kuesioner/angket.*

*Dalam menganalisa penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif yaitu menganalisa data yang bersifat penjelasan atau penguraian dari data dan informasi yang kemudian dikaitkan dengan teori-teori yang mendukung pembahasan dengan konsep yang relevan dengan penelitian kemudian disimpulkan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling dengan jumlah sebanyak 98 responden.*

*Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan tidak tercapainya pelayanan pelanggan kamar pada Hotel Akasia Pekanbaru adalah: Tangibles (bukti fisik), Emphaty (empati), Realibity (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), dan Assurance (jaminan).*

***Kata Kunci : Tangibles, Emphaty, Realibity, Responsiveness, Assurance.***