

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA CATERING PT.
MUTIARA MERDEKA HOTEL
(Studi kasus pada Kontraktor PT. CPI Duri – Area)**

SKRIPSI

Oleh :

DEWI RIANI

1361201350

MANAJEMEN



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
2017**

ABSTRAK

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA CATERING
PT. MUTIARA MERDEKA HOTEL**

(Studi kasus pada kontraktor PT. CPI Duri – Area)

DEWI RIANI
1361201350

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang menyebabkan tidak tercapainya target pelayanan jasa catering pada PT Mutiara Merdeka Hotel. Objek Penelitian ini adalah Pelanggan yang menggunakan jasa catering di PT. Mutiara Merdeka Hotel yang berlokasi di Komplek Merapi Duri Camp. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa catering di PT. Mutiara Merdeka Hotel yang berjumlah sekitar 3,125 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling dan jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yang diperoleh dari hasil pengumpulan kuesioner terhadap responden yang dijadikan sampel dan data kuantitatif yang diperoleh dari hasil penelitian, kemudian diolah secara statistik dengan menggunakan metode deskriptif. Dari penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa catering PT. Mutiara Merdeka Hotel ialah Bukti Fisik (Tangible), Empati (Empaty) DayaTanggap (Responsiveness), Keandalan (Reliability) Jaminan (Assurance).

Kata Kunci : BuktiFisik, Empati, DayaTnggap, Keandalan, Jaminan