

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA HOTEL RINDU
SEMPADAN DI PEKANBARU**

SKRIPSI

Oleh

**SURYANI
1461201038**

JURUSAN MANAJEMEN



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
2018**

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA HOTEL RINDU SEMPADAN DI PEKANBARU

Oleh:

SURYANI

Tujuan penelitian dalam pembuatan skripsi adalah untuk mengetahui dan analisis pelaksanaan kualitas pelayanan pada Hotel Rindu Sempadan Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah Metode deskriptif yaitu analisa cara mengumpulkan dan mengelompokkan data, kemudian menghubungkan dengan teori-teori. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Adapun populasi dalam penelitian ini sebanyak 6.011 orang maka diambil 99 sampel. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian yang diperoleh adalah Bukti fisik (*Tangible*) terdapat rata-rata 3,94 yang berkategori baik, rata-rata Empti (*Emphaty*) sebanyak 4,02 yang berkategori baik, rata-rata kehandalan (*Reliability*) sebanyak 3,40 berkategori kurang baik masih perlu pembenahan peningkatan pelayanan terutama terhadap para karyawan, Daya Tanggap (*Responsivness*) sebanyak 3,03 yang berkategori kurang baik perlu pembenahan dalam memberikan pelayanan yang sigap dan cepat serta dapat menangani keluhan para tamu hotel, sedangkan rata-rata Jaminan (*Assurance*) sebanyak 4,05 yang berkategori baik.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan