

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan belum tercapainya target pelayanan jasa kamar pada Hotel Citismart Bandara di Pekanbaru

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif, yaitu memaparkan penelitian dengan uraian kalimat yang jelas dan rinci tanpa perhitungan angka statistic. Alat pengumpul data yang digunakan adalah kuesioner dan wawancara.

Hasil penelitian diperoleh reliabilitas yang meliputi menyampaikan jasa sesuai dengan janji yang disepakati) dan menyampaikan data (*record*) secara tepat. Secara keseluruhan reliabilitas tergolong pada kategori cukup baik. Responsivitas meliputi: Kecepatan menghubungi kembali pelanggan dan penyampaian layanan secara cepat. Secara keseluruhan responsivitas tergolong pada kategori sangat baik. Kompetensi meliputi: Pengetahuan dan keterampilan karyawan kontak, pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional. Secara keseluruhan responsivitas tergolong pada kategori tidak baik. Akses meliputi: Kemudahan kontak dan lokasi jasa mudah dijangkau. Secara keseluruhan akses tergolong pada kategori baik. Kesopanan (*courtesy*) meliputi: Keramahan *receptionist* dan kepedulian *bell person*. Secara keseluruhan tergolong pada kategori cukup baik. Komunikasi meliputi: Penyampaian yang mudah dipahami dan penjelasan jasa dan biaya yang ditawarkan. Komunikasi di Secara keseluruhan tergolong pada kategori tidak baik dan masih perlu pembenahan.

***Kata Kunci: Hotel, Palayanan, Kamar, Reliabilitas, Responsivitas, Kompetensi, Akses, Kesopanan, Komunikasi***