

Abstrak

Muhammad Falah 2019/15135077 : Kualitas Pelayanan Karyawan Laundry Di Pangeran Beach Hotel.

Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya tamu yang mengeluhkan pelayanan yang ada di hotel Pangeran *Beach* dapat dilihat di indikator kualitas pelayanan seperti Bukti fisik (*Tangibles*), Empati (*Empathy*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsivess*), Jaminan (*Assurance*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan karyawan *laundry* di Hotel Pangeran Beach.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode survey, menggunakan angket yang telah di uji validitas dan reliabilitas. Sampel penelitian berjumlah 85 orang dengan teknik menggunakan sampel jenuh. Analisis data menggunakan analais data adalah analisis deskriptif menggunakan rumus rata-rata nilai ideal (mi) dan standar deviasi (sdi)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase paling tinggi di (*Tangibles*) menunjukkan kategori cukup (56%). (*Empathy*) menunjukkan kategori cukup (63%). (*Reliability*) menunjukkan kategori cukup (78%). (*responsiveness*) (89%) menunjukkan kategori cukup (89%). (*assurance*) (89%) menunjukkan kategori baik (89%).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan,*Laundry* Hotel,*Pangeran Beach* Hotel