

## ABSTRAK

**Junepi Dega 2021, “Analisis Kualitas Pelayanan di Truntum Hotel Padang”**

Penelitian ini dilakukan berdasarkan dari pengamatan peneliti ketika melaksanakan PLI di Truntum Hotel Padang mengenai kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan berdasarkan beberapa fakta masalah mengenai kualitas pelayanan waiter di truntum hotel padang. penelitian ini bertujuan untuk menilai bagaimana tentang kualitas pelayanan waiter di trntum hotel padang

Tujuan penelitian yaitu guna menganalisis Kualitas Pelayanan Waiter Di Truntum Hotel Padang . Penelitian ini dilator belakang oleh beberapa tamu yang telah menginap Di truntum Hotel Padang . Adapun jenis penelitian yang digunakan ialah deskriptif kuantitatif. Sedangkan populasi pada penelitian ini yaitu tamu yang pernah menginap di Truntum Hotel Padang. Sampel penelitian ini berjumlah 100 orang dengan teknik pengambilan sampel ialah *non probability sampling*. Dan jenis data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

Hasil penelitian: secara keseluruhan Analisis Kualitas Pelayanan Waiter Di Truntum Hotel Padang menunjukkan kategori kurang baik termasuk dalam kategori kurang baik dengan persentase 45% berada pada rentang skor  $\geq 48$ - $<60$ . Dengan indikator sebagai berikut .: (1) indikator kualitas pelayanan di Truntum Hotel Padang kurang baik dengan interpretasi persentase penilaian responden senilai 45%. (2) Indikator Tangibel/ berwujud di Truntum Hotel Padang menunjukkan kategori baik dengan interpretasi persentase penilaian responden senilai 44%. (3) Indikator empati menunjukkan kategori kurang baik dengan interpretasi penilaian respon persentase penilaian responden senilai 44%. (4) Indikator responsive di Truntum Hotel Padang menunjukkan kategori Kurang baik dengan interpretasi persentase penilaian responden senilai 13%. (5) Indikator Reliabilty di Truntum Hotel Padang menunjukkan kategori Kurang baik dengan interpretasi persentase penilaian responden senilai 42%, dan (6) Indikator Assurance di Truntum Hotel Padang menunjukkan kategori baik dengan interpretasi persentase penilaian responden senilai 33%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Waiter, Truntum Hotel Padang