

ABSTRAK

Amirsan Wahyudi, Nim 3522011, Program Studi S1 Pariwisata Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri SJECH M. Djamil Djambek Bukittinggi. Skripsi ini berjudul **Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Indikator Servqual untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu pada Front Office Department Di Hotel Benteng Bukittinggi**, dengan dosen pembimbing Bapak Cahya Agung Mulyana, ST., MPPar.

Penelitian ini di latar belakang oleh permasalahan yang ada pada Front Office Department di Hotel Benteng Bukittinggi. Karena Pelayanan front office di Hotel Benteng belum sepenuhnya memenuhi harapan tamu, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan kejelasan informasi. Penerapan dimensi SERVQUAL oleh staf front office belum diketahui secara jelas, serta pemahaman terhadap persepsi dan pengalaman tamu masih terbatas. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengetahui, merekomendasikan, dan mengetahui penerapan kualitas pelayanan Servqual front office department di Hotel Benteng.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu penelitian berupa observasi, wawancara dan dokumentasi dengan menghasilkan informasi lisan dan tulisan dari apa yang menjadi objek penelitian yang diteliti, dan menggambarkan suatu keadaan tentang Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Indikator Servqual untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu pada Front Office Department Di Hotel Benteng Bukittinggi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setelah dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan Front Office Department di Hotel Benteng Bukittinggi. Upaya yang dapat dilakukan meliputi peningkatan fasilitas fisik, pengelolaan dan penambahan staf pada jam sibuk, standarisasi prosedur pelayanan, serta pemanfaatan teknologi pendukung guna meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan tamu di Hotel Benteng Bukittinggi.

Kata kunci: kualitas pelayanan, SERVQUAL, Kepuasan Tamu, Front Office Department