

ABSTRAK

Nama : Valeria Sharoon

NIM : 31150002

Program Studi : Bisnis Perhotelan

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan di Il Ristorante – Luca Fantin, Bvlgari Resort
Bali

Il Ristorante – Luca Fantin adalah sebuah restoran Italia yang berada di Bvlgari Resort Bali yang berdiri pada tahun 2017, dimana beberapa kali menerima keluhan dari pengunjung tentang pengalamannya yang kurang memuaskan atau berbeda dengan apa yang diharapkan di Il Ristorante – Luca Fantin. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dengan indikator-indikator yang ada, terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan kuesioner sebagai data primer, dan studi pustaka serta penelitian lain sebagai data sekunder. Kualitas pelayanan harus ditingkatkan bagi indikator yang kurang baik, dan tetap dipertahankan untuk indikator yang sudah baik dan memuaskan. Terutama pada indikator Empati, perlu dilatih lebih untuk meningkatkan pelayanan bagi para pengunjung, karena indikator ini merupakan hal yang sangat penting, dimana karyawan berinteraksi langsung kepada tamu.

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Il Ristorante – Luca Fantin, Empati

ABSTRACT

Name : Valeria Sharoon
ID : 31150002
Program : Hotel Business
Title : Analisis Kualitas Pelayanan di Il Ristorante – Luca Fantin, Bvlgari Resort Bali

Il Ristorante - Luca Fantin is an Italian restaurant located in Bvlgari Resort Bali which was established in 2017, where several times received complaints from visitors about their experience that was less than satisfactory or different from what they are expected at Il Ristorante - Luca Fantin. The purpose of this study is to determine the effect of service quality on existing indicators, on customer satisfaction. This study uses a quantitative descriptive method, with a questionnaire as the primary data, and literature studies and other studies as the secondary data. The service quality must be improved for indicators that are not so good, and must be maintained and trained for indicators that are already good and satisfying. Especially in the Empathy indicator, it needs to be trained more to improve the quality of services for visitors, because this indicator is very important, where employees interact directly with guests.

Key Word:

Service Quality, Customer Satisfaction, Il Ristorante – Luca Fantin, Empathy