

ABSTRAK

Yolanda Mestari. Pentingnya kualitas laundry terhadap hotel sebagai pengguna jasa laundry di Kota Gorontalo . Tugas Akhir. Jurusan DIII Pariwisata Konsentrasi Perhotelan Fakultas Sastra Dan Budaya. Universitas Negeri Gorontalo. 2013.

Masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah upaya apa yang seharusnya dilakukan oleh jasa laundry untuk meningkatkan kualitas laundry. Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif dengan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Tujuan peneliti untuk mengetahui bagaimana pentingnya kualitas laundry dan menjadikan sebagai pengetahuan pada pengusaha bisnis laundry serta dapat meningkatkan kepuasan tamu hotel terhadap kualitas laundry.

Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini ditemukan masih terdapatnya permasalahan dari segi kualitas laundry dari proses pencucian sampai pengepakan yang belum sesuai prosedur. Berdasarkan hasil penelitian penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas jasa laundry masih kurang dan ketidakpuasan pelanggan khususnya Hotel sebagai pengguna. Diharapkan jasa laundry tersebut dapat meningkatkan lagi kualitas laundry sesuai keinginan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas laundry, kepuasan pelanggan khususnya industri hotel