

ABSTRAK

LEVI OLIVIA MOHAMAD. 2013. “Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Azizah Catering di Kota Gorontalo”. Tugas Akhir, Konsentrasi perhotelan DIII Jurusan Pariwisata Fakultas Sastra dan Budaya Universitas Negeri Gorontalo sebuah penelitian berlokasi di kota Gorontalo.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Azizah catering di kota Gorontalo.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu wawancara, observasi, dan hasil kuesioner.

penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Azizah catering dapat dikatakan belum optimal dan masih perlu ditingkatkan lagi.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan catering belum fokus dalam memuaskan tamu, *attitude* dalam melayani tamu, kualitas pekerjaan, dan penanganan keluhan tamu.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Azizah Catering