

## **ABSTRAK**

**Laraswati .M. Salim**, NIM 331310012, 2013. Efisiensi Layanan *Delivery Order* di *Kentucky Fried Chicken* Cabang Kota Gorontalo Terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Tugas Akhir, Konsentrasi Perhotelan DIII Pariwisata Fakultas Sastra Dan Budaya Universitas Negeri Gorontalo. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimanakah cara Mengefisiensikan Layanan *Delivery Order* di *Kentucky Fried Chicken* Cabang Kota Gorontalo untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, kuisioner dan dokumentasi diolah menggunakan analisis Metode Mix (*Mixed Methods*) untuk mempermudah hasil penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh pihak *Kentucky Fried Chicken* Cabang Kota Gorontalo masih belum efisien. Oleh karena itu, *Kentucky Fried Chicken* Cabang Kota Gorontalo perlu untuk lebih mengefisiensikan layanan pesan antar lebih baik lagi demi kemajuan dan perkembangan perusahaan kedepannya.

***Kata kunci : Mengefisiensikan Layanan, Dan Lebih Meningkatkan layanan Delivery Order Di Kentucky Fried Chicken Cabang Kota Gorontalo.***