

ABSTRAK

Dyan Veronika M. Julia, Nim. 331310016. Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Restoran Ar-Rayan Sebagai Sebagai Salah Satu Industri *Hospitality* Di Kabupaten Gorontalo di bawah bimbingan Ibu Meilinda Lestari Modjo selaku pembimbing I dan Ibu Poppy Arnold Kadir selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan “Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Restoran Ar-Rayan Sebagai Sebagai Salah Satu Industri *Hospitality* Di Kabupaten Gorontalo”

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, dengan jenis penelitian, dimana peneliti terlibat langsung di lapangan sehingga data yang di kumpulkan benar-benar akurat yang sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini. Responden penelitian ini adalah pelanggan yang berkunjung di restoran Ar-Rayan. Tehnik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner dan dokumentasi.

Dalam hasil penelitian ini dapat di simpulkan peningkatan kualitas pelayanan di restoran Ar-Rayan sebagai salah satu industri *hospitality* di Kabupaten Gorontalo berdasarkan 5 dimensi pelayanan, *Tangibles, Reliabiliti, Assurance, empaty, reliability, responsiveness* dari 5 dimensi pelayanan yang ada di restoran Ar – Rayan dimensi *Reliability* perlu adanya perbaikan terutama pada indikator durasi waktu yang di gunakan untuk memproduksi makanan yang memerlukan waktu yang sangat lama. Hal ini penulis peroleh berdasarkan hasil kuesioner yang di kumpulkan dari responden.

Kata kunci : Restoran, *Hospitality*, Kualitas pelayanan