

ABSTRAK

Mone Aprilian Mataratu (01541170217)

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DI ERA PANDEMI COVID-19 DI RESTORAN SWISS BISTRO, SWISS BELINN KRISTAL KUPANG

(xii + 63 halaman; 6 gambar; 5 tabel; 4 lampiran)

Kualitas layanan adalah penyampaian produk berupa jasa yang sesuai atau melebihi keinginan atau harapan pelanggan. Tujuan dari laporan magang ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan di era pandemi Covid-19 di Restoran Swiss Bistro, Swiss Belinn Kristal Kupang. Metode pendukung penyusunan laporan magang ini adalah metode praktik langsung, observasi, dokumentasi dan tinjauan pustaka. Analisis menggunakan metode deskriptif terhadap dimensi kualitas pelayanan dan protokol kesehatan. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan adalah rendah dan terdapat beberapa faktor penyebab rendahnya tingkat kualitas layanan. Oleh karena itu diperlukan adanya perbaikan dalam kualitas layanan di Restoran Swiss Bistro.

Kata kunci: kualitas layanan, pandemi, restoran.

Referensi: 19 (1987-2020)