

ABSTRAK

Industri *Hospitality* sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen yang bersifat krusial dan akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi yang masih belum sesuai dengan standar sehingga menimbulkan komplain dari tamu. Hal ini belum sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan yaitu *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*. Penelitian bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang diberikan kepada tamu di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi. Hasil dari penilaian mengenai kualitas pelayanan di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi, terdapat hasil yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Gendis Restaurant secara keseluruhan sudah memenuhi lima dimensi kualitas pelayanan. Hal ini diharapkan dapat menjadi masukan agar kualitas pelayanan di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi menjadi meningkat.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, restoran, Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi.