

ABSTRAK

Komunikasi yang terbaik dapat meningkatkan kualitas service yang baik juga. Hal ini tercerminkan dari service yang di tunjukan oleh Resinda H otel Karawang yang banyak mendapatkan penelian bintang lima di salah satu onloine revierw yang sering di jadikan acuan oleh para review. Berangkat dari hal tersebut penelitian ini ingin mengetahui seberapa baik pelayanan kepada tamu asing yang di berikan oleh Resinda Hotel Karawang dilihat dari pola komunikasi dan pelayanan. Seorang staf Hotel menjadi faktor penting dalam proses komunikasi dan pelayanan yang optimal kepada tamu asing yang tidak mengetahui sekitar. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif deskriptif dengan wawancara dua pihak manejen hotel dan tamu asing. Digunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan studi dokumen. Teknik dalam menganalisis data menggunakan teknik coding dan triangulasi data supaya didapatkan hasil penelitian yang otentik dari sumber aslinya

Pemesanan, Kata Kunci: Komunikasi, pelayanan, bahasa