**ABSTRAK**

**Penelitian ini berjudul “Fungsi Customer Service Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan di Hotel Horison Bandung”. Tugas utama Customer Service menyampaikan informasi dan membangun komunikasi, informasi yang disampaikan mempunyai validitas dan keakuratan yang tinggi sehingga tidak mengandung kesalahan dan mengakibatkan kesalahpahaman. Tujuan diadakannya penelitian ini untuk mengetahui efektifitas pelayanan yang diberikan oleh Customer Service.**

**Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif analisis. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan, dan studi lapangan yaitu observasi, wawancara, dan menyebarkan angket dengan menggunakan teknik sensus yang dibagikan kepada 45 responden.**

**Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa Fungsi Customer Service di Hotel Horison Bandung dalam melakukan pelayanan belum efektif, hal ini dikarenakan belum terbangunnya komunikasi yang baik antara Customer Service dengan Customer yang diakibatkan oleh kemampuan produck knowledge Customer Service yang rendah sehingga informasi yang disampaikan tidak akurat, selain itu seringnya Customer Service menggunakan istilah-istilah teknis yang hanya dimengerti oleh internal perusahaan, mengakibatkan komunikasi dengan Customer tidak berjalan dengan baik, karena Customer tidak memahami maksud dari istilah tersebut.**

**Hal-hal yang ingin peneliti rekomendasikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Hotel Horison Bandung agar adanya pelatihan terhadap Customer Service dalam proses pelayanan dan juga untuk meningkatkan produck knowledge agar informasi yang disampaikan efisien.**