

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Penginapan Di Kecamatan Basa Ampek Balai Kabupaten Pesisir Selatan

Oleh: Niko Hezwono Putra

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) pengaruh wujud fisik terhadap kepuasan tamu penginapan Bagus di Kecamatan Basa Ampek Balai Kabupaten Pesisir Selatan. (2) pengaruh keandalan terhadap kepuasan tamu penginapan Bagus di Kecamatan Basa Ampek Balai Kabupaten Pesisir Selatan. (3) pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan tamu penginapan Bagus di Kecamatan Basa Ampek Balai Kabupaten Pesisir Selatan. (4) pengaruh empati terhadap kepuasan tamu penginapan Bagus di Kecamatan Basa Ampek Balai Kabupaten Pesisir Selatan. (5) pengaruh jaminan terhadap kepuasan tamu penginapan Bagus di Kecamatan Basa Ampek Balai Kabupaten Pesisir Selatan.

Penelitian ini termasuk penelitian kausatif. Populasi penelitian ini adalah tamu yang menginap di penginapan Bagus di Kecamatan Basa Ampek Balai Kabupaten Pesisir Selatan dan jumlah sampel 100 orang dengan teknik penarikan sampel *accidental sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data Primer dengan instrument penyebaran angket. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis induktif, yaitu uji normalitas, uji heterogenitas, dan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa. (1) Wujud fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu penginapan Bagus di Kecamatan Basa Ampek Balai Kabupaten Pesisir Selatan. (2) Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu penginapan Bagus di Kecamatan Basa Ampek Balai Kabupaten Pesisir Selatan. (3) Daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu penginapan Bagus di Kecamatan Basa Ampek Balai Kabupaten Pesisir Selatan. (4) Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu penginapan Bagus di Kecamatan Basa Ampek Balai Kabupaten Pesisir Selatan. (5) Jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu penginapan Bagus di Kecamatan Basa Ampek Balai Kabupaten Pesisir Selatan.