

## ABSTRAK

### **Riska Anggela, 2019: Analisis Kualitas Pelayanan *Banquet* terhadap Kepuasan Tamu *Meeting* di Hotel Le Meridien Jakarta**

Dalam penelitian ini peneliti menemukan beberapa masalah diantaranya yaitu: (1) adanya perbedaan pelayanan dan fasilitas yang diterima dengan yang diharapkan tamu, (2) karyawan kurang ramah, (3) kurangnya penerapan SOP dalam memberikan pelayanan, (4) pelayanan lambat dan kurang efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu, serta menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan *banquet* terhadap kepuasan tamu *meeting* di Hotel Le Meridien Jakarta.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 65 sampel. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala *likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Selanjutnya untuk uji persyaratan analisis dilakukan dengan uji normalitas, uji homogenitas, dan uji linearitas. Kemudian untuk pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Hotel Le Meridien Jakarta tergolong dalam kategori baik dengan persentase sebesar 51%. Sedangkan kepuasan tamu sebanyak 45% responden menyatakan puas atas layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh nilai R Square sebesar 0,651 artinya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 65,1%, sedangkan 34,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti: kualitas produk, faktor emosional, harga, biaya dan kemudahan.. Serta nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Le Meridien Jakarta.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu, Hotel Le Meridien Jakarta**