

ABSTRAK

Rialdi Zikri. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Receptionist* Terhadap Kepuasan Tamu di hotel Nan Tongga Beach Pariaman.

Masalah dalam penelitian ini adalah masih kurangnya kualitas pelayanan *receptionist* di Hotel Nan Tongga Beach Pariaman, seperti: lambatnya respon *receptionist* yang membuat tamu merasa tidak puas dan kurang ramahnya pelayanan karyawan *receptionist* dalam melayani tamu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *receptionist* terhadap kepuasan tamu di Hotel Nan Tongga Beach Pariaman.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap di Hotel Nan Tongga Beach Pariaman. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling purposive* dengan jumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data dengan angket yang disusun berdasarkan Skala *Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan uji normalitas, homogenitas, Linearitas dan menguji hipotesis yang diajukan menggunakan uji regresi linier sederhana menggunakan bantuan program komputer SPSS (*Statistical Product Solution and Service*) versi 17.00.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan *receptionist* berada pada kategori sangat puas (40%) (2) Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Nan Tongga Beach Pariaman berada pada kategori puas (56%), (3) Hasil uji hipotesis regresi linear sederhana diperoleh $F = 33,747$ dengan nilai $sig. 0,000 < 0,05$, dengan nilai R^2 sebesar 0,245. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan *receptionist* berpengaruh sebesar 25,6% terhadap kepuasan tamu menginap di Hotel Nan Tongga Beach Pariaman dan 74,4% dipengaruhi oleh faktor lainnya seperti kualitas produk, harga, emosional dan biaya yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Maka hipotesis yang diajukan adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *receptionist* terhadap kepuasan tamu menginap, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Kata kunci: Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu. Hotel