

## ABSTRAK

### Pengaruh Service Quality terhadap Kepuasan Tamu di UNP Hotel & Convention

Oleh : Eva Lusiyana

Penelitian ini diangkat dari pengamatan penulis mengenai *service quality* yang belum dijalankan dengan baik sehingga menemukan *complain* dari tamu. Penelitian ini memiliki tujuan mengungkapkan seberapa besar pengaruh *service quality* terhadap kepuasan tamu. Jenis deskriptif kuantitatif dengan hubungan kausal merupakan jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini. Dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu *service quality* sebagai variabel bebas dan kepuasan tamu sebagai variabel terikat. Tamu yang pernah menginap di UNP Hotel & Convention adalah populasi dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 80 responden. Pengumpulan data penelitian menggunakan angket/kuisisioner dengan 5 pilihan jawaban, yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu menginap di UNP Hotel & Convention dengan besaran kontribusi pengaruh 13,2%, dan koefisien regresi sebesar 0,426. *Service quality* pada katagori baik (66,25%), didapatkan nilai F 11.861, nilai t 3.437. Dengan saran lebih memperhatikan *grooming* karyawan, kebersihan fasilitas dan kehandalan dalam handle tamu.

**Kata kunci : SERVICE QUALITY, KEPUASAN TAMU**