

Abstrak

Andika Andaresta, 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Receptionist Terhadap Kepuasan Tamu di Fave Hotel Olo Padang. Skripsi. Program Studi Manajemen Perhotelan. Jurusan Pariwisata. Universitas Negeri Padang"

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti di Fave Hotel Olo Padang, bahwa masih banyaknya keluhan tamu. Hal ini diduga karena masih kurangnya kualitas pelayanan sehingga mempengaruhi kepuasan tamu. Berdasarkan permasalahan di atas penelitian ini bertujuan untuk : 1) Mendeskripsikan kualitas pelayanan di Fave Hotel Olo Padang, 2) Mendeskripsikan kepuasan tamu di Fave Hotel Olo Padang, 3) Menganalisis Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Fave Hotel Olo Padang.

Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan Deskriptif, bertujuan untuk menganalisis Pengaruh antar variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Tamu (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu Fave Hotel Olo Padang yang berjumlah 3.840 orang. Sampel penelitian berjumlah 97 orang dengan teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling*, dengan menggunakan *insidental sampling*. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner (Angket) yang dirancang dengan menggunakan skala *Likert* sebagai skala pengukuran data penelitian yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis regresi linier sederhana dengan bantuan Program Komputer SPSS versi 24.00.

Hasil penelitian menemukan bahwa: 1) Kualitas pelayanan berada pada kategori cukup (73,2%). 2) Kepuasan tamu berada pada kategori cukup (50,5%). 3) Kualitas pelayanan berperan signifikan dalam mempengaruhi kepuasan tamu di Fave Hotel Olo Padang dengan koefisien regresi sebesar 0,209 dengan nilai $\text{sig } 0,001 < 0,05$, artinya setiap peningkatan 1 satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan 0,209 kepuasan tamu. Serta diperoleh koefisien determinasi sebesar 0,104 (10,4%) dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu, Receptionist