

ABSTRAK

Aulian Nafis. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Kharisma Hotel Bukittinggi”

Latar belakang dari penelitian ini berdasarkan adanya masalah yang ditemukan di hotel dan juga adanya komplain tamu di Kharisma Hotel Bukittinggi. Adapun masalah dan komplain dan masalah yang ditemukan seperti tamu komplain mengenai kamar yang kurang bersih dan lengkap, respon yang lambat yang diberikan oleh karyawan ke tamu dan komplain tentang masih banyaknya debu di lantai kamar. Dalam penelitian ini ada 2 jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Cara dalam pengumpulan datanya dengan melakukan penyebaran kuesioner. Penelitian ini tergolong pada deskriptif kuantitatif dengan metode yang digunakan *assositif* hubungan kausal.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tamu yang menginap di Kharisma Hotel Bukittinggi sebanyak 97 responden dan teknik pengambilan sampelnya yaitu teknik *non probability sampling*. Penelitian ini dengan melakukan penyebaran angket kepada tamu hotel. Dalam pengukuran dalam variabel X dan variabel Y dengan menggunakan skala *likert*. Distribusi data variabel Kualitas pelayanan berada pada kategori baik dan untuk distribusi variabel kepuasan tamu berada pada kategori baik. Setelah pengolahan data didapat uji F dengan hasil diperoleh F hitung sebesar 15,139 dengan nilai sig. 0,000 kecil dari 0,05, dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan dapat menjelaskan variabel kepuasan tamu yang secara signifikan dengan hasil H_a diterima dan H_0 ditolak. Hasil data yang didapat untuk uji koefisiensi variabel yaitu dengan nilai sig. 0,000 kecil dari 0,05, dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki peran yang positif terhadap kepuasan tamu di Kharisma Hotel Bukittinggi. Hasil dari uji koefisiensi determinasi menunjukkan 13,7% kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan tamu di Kharisma hotel Bukittinggi.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Room Attendant, Kepuasan Tamu.