

ABSTRAK

Azizah Aulia Rahman ,2022 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Food And Beverage Service terhadap Kepuasan Tamu di Grand Basko Hotel Padang.

Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya masalah kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di Grand Basko Hotel Padang seperti kurangnya kehandalan dan ketanggapan yang diberikan kepada tamu dan kurang tercapainya harapan tamu serta minat untuk berkunjung dan merekomendasikan juga kurang dari tamu yang data. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Grand Basko Hotel Padang. Penelitian ini dilakukan agar pihak Grand Basko Hotel bisa lebih memperhatikan kualitas pelayanannya terhadap kepuasan tamu.

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran angket atau kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan jumlah 99 orang tamu yang berkunjung ke Grand Basko Hotel Padang dengan cara penyebaran kuesioner sebanyak 32 pernyataan yang diperiksa validitas dan reliabilitasnya. Peneliti menggunakan program SPSS untuk mengolah data dan teknik analisis data yang digunakan yaitu mentabulasi data dan deskripsi data.

Hasil penelitian : 1. Kualitas Pelayanan menunjukkan pada kategori baik dengan persentase(88%) dan 2. Kepuasan Tamu menunjukkan pada kategori sangat baik dengan persentase (48%). Setelah dilakukan test hipotesis Regresi Linear Sederhana didapatkan nilai F 88.821 dengan sig 0,000 < 0,05 sehingga ditemukan pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu dengan nilai R square sebesar 0,475 , artinya kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 47.5% terhadap kepuasan tamu dan 52,5% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Berikutnya koefisien regresi linear sederhana sebesar 0, 607 dengan skor sig 0,000 < 0,05 peningkatan sebesar 1 satuan kualitas pelayanan akan menaikkan 0,607 satuan kepuasan tamu.

KATA KUNCI : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu