

## ABSTRAK

**Dendi Damaryanda :“Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Pangeran Beach Padang”  
Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang, 2022**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya ulasan pelanggan tentang ketidakpuasannya menginap di Hotel Pangeran Beach Padang. Tujuan penelitian adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Pangeran Beach Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang sedang atau pernah menginap di Hotel Pangeran Beach Padang dengan jumlah sampel sebesar 96 responden yang diambil dengan teknik purposive sampling. Pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner dengan menggunakan skala likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil uji persyaratan analisis hipotesis menunjukkan bahwa data tergolong normal, homogen dan linier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa kualitas pelayanan karyawan termasuk kategori baik (65,6%) dan kepuasan pelanggan juga termasuk pada kategori baik (51,9%). Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, diperoleh nilai R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,214 dengan probabilitas 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 21,4%, sedangkan 78,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Selain itu juga diperoleh nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,239 dengan nilai konstanta (a) sebesar 37,304. Artinya adalah setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan karyawan akan meningkatkan 0,239 kepuasan pelanggan di Hotel Pangeran Beach Padang.

***Keywords: kualitas pelayanan, karyawan, kepuasan pelanggan***