

ABSTRAK

Shinta Oktavina (2022).“Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima Karyawan Reception di Whiz Prime Hotel Padang”. Skripsi. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Jurusan Pariwisata. Universitas Negeri Padang.

Abstrak: Penelitian ini dilatar belakangi oleh pelayanan prima karyawan *reception*. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* di Whiz Prime Hotel Padang. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan data kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Populasi penelitian ini adalah tamu yang menginap di Whiz Prime Hotel Padang. Sampel penelitian berjumlah 96 orang pengunjung dengan teknik pengambilan sampel adalah *probability sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Data dari penelitian ini diolah dengan menggunakan rumus Mi Sdi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* di Whiz Prime Hotel Padang berada pada kategori baik yaitu 61,46%. Sedangkan untuk indikator *ability* berada dalam kategori cukup baik yaitu 63,55%. Selanjutnya pada indikator *attitude* berada pada kategori baik yaitu 46,87%, pada indikator *appearance* berada pada kategori cukup baik yaitu 63,55%, selanjutnya indikator *attention* berada pada kategori baik dengan persentase 37,5%, pada indikator *action* termasuk kategori cukup baik dengan persentase 51,05%, dan pada indikator *accountability* termasuk kategori baik dengan persentase 52,08%.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Reception