

ABSTRAK

Risa Dwi Marita 2016110061. Pengaruh Kualitas Pelayanan Banquet Terhadap Kepuasan Konsumen di The Acacia Hotel Jakarta. Pembimbing Dr. Ir. Sihono Dwi Waluyo, MSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan banquet di The Acacia Hotel Jakarta, untuk mengetahui kepuasan tamu pengguna ruang *meeting* di The Acacia Hotel Jakarta, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan banquet terhadap kepuasan konsumen di The Acacia Hotel Jakarta. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Pada penelitian ini menggunakan 100 sampel sebagai responden untuk diteliti. Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif dan diferensial (regresi linear).

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan banquet di The Acacia Hotel adalah baik dan kepuasan konsumen pengguna ruang *meeting* di The Acacia Hotel adalah puas. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna ruang *meeting* di The Acacia Hotel Jakarta.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Banquet, Kepuasan, Konsumen, The Acacia Hotel

