

## ABSTRAK

**Fenti Rizki Ananda. NIM 2019110016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Fave Hotel Glodok Jakarta. Dibawah bimbingan Bapak Dedy Wahyudi, Drs, MM.**

Hotel merupakan salah satu sarana pendukung utama yang menunjang dalam bisnis di bidang pariwisata. Di Jakarta pada khususnya yang begitu pesat, sudah tentu akan menimbulkan iklim persaingan bisnis perhotelan yang semakin ketat. Adanya peningkatan persaingan tersebut memaksa manajemen harus menentukan kebijakan yang tepat dalam usaha menarik konsumennya dan dalam memenuhi tujuannya yaitu memperoleh kualitas yang baik untuk kelangsungan hidup hotel. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah memberikan kualitas pelayanan serta kepuasan untuk para tamu dalam hal ini sebagai nilai tambah dan menciptakan daya saing. Salah satu hotel di Jakarta yaitu Fave hotel LTC Glodok Jakarta terletak di lantai 8 di mekanik terbesar dan mal perlengkapan teknik di Indonesia “Lindeteves Trade Center (LTC) Glodok Jakarta”, akses mudah dari segala arah, hanya 35 menit dari bandara internasional, 10 menit dari Istana Kepresidenan dan Monumen Nasional (Monas), 15 menit ke Ancol Dream Land, dekat ke Mangga Dua Square, China Town, Old Batavia Heritage dan Jakarta Fair Ground. Fave hotel Glodok Jakarta ini selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap tamu/ pelanggannya yang menginap di hotel tersebut. baik itu dari segi tangibles, reliability, responsive, assurance, atau dari segi empathy. Pelayanan yang baik terhadap konsumen dan dapat memuaskan tamu merupakan misi utama bagi Fave Hotel Glodok. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana profil tamu yang menginap di Fave Hotel Glodok Jakarta (2) Bagaimana Kualitas Pelayanan di fave Hotel Glodok Jakarta (3) Bagaimana Kepuasan Tamu di Fave Hotel Glodok Jakarta (4) Bagaimana Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Fave Hotel Glodok Jakarta. Sedangkan tujuan pada penelitian ini adalah: (1) Untuk menganalisis profil responden yang menginap di Fave Hotel Glodok Jakarta (2) Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang menginap di Fave Hotel Glodok Jakarta (3) Untuk menganalisis kepuasan tamu di Fave Hotel Glodok Jakarta (4) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Fave Hotel Glodok Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptis kuantitatif. Adapun populasi dalam penelitian ini berjumlah 10.500 orang dengan sample 100 responden. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni menggunakan skala *likert* dengan sumber data primer dan skunder. Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana, analisis koefisien determinasi dan uji T. Berdasarkan hasil penelitian, uji t pada penelitian ini adalah nilai  $\text{Sig } t (0.000) < \alpha (0,05)$  yang artinya nilai signifikan lebih kecil dibandingkan 0,05 dan hasil regresi linear sederhana yaitu  $Y = 2,177 + 0,499 X$  disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu. serta pengaruh kualitas pelayanan sebesar 13,4% terhadap kepuasan tamu

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu iii

## **ABSTRACT**

**Fenti Rizki Ananda. NIM 2019110016. The Influence of Service Quality on Guest Satisfaction at Fave Hotel Glodok Jakarta. Under the guidance of Mr. Dedy Wahyudi, Drs, MM.**

Hotels are one of the main supporting facilities that support business in the tourism sector. In Jakarta in particular, which is so fast, of course it will lead to an increasingly competitive climate in the hospitality business. The increase in competition forces management to determine the right policies in an effort to attract customers and in fulfilling its goals, namely obtaining good quality for the survival of the hotel. One way that can be done is to provide quality service and satisfaction for guests in this case as added value and create competitiveness. One of the hotels in Jakarta, namely Fave hotel LTC Glodok Jakarta is located on the 8th floor in the largest mechanic and technical equipment mall in Indonesia "Lindeteves Trade Center (LTC) Glodok Jakarta", easy access from all directions, only 35 minutes from the international airport, 10 minutes from the Presidential Palace and National Monument (Monas), 15 minutes to Ancol Dream Land, close to Mangga Dua Square, China Town, Old Batavia Heritage and Jakarta Fair Ground. Fave hotel Glodok Jakarta always provides the best service to every guest/customer who stays at the hotel. be it in terms of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, or in terms of empathy. Good service to consumers and being able to satisfy guests is the main mission of Fave Hotel Glodok. The formulation of the problems in this study are: (1) What is the profile of guests staying at Fave Hotel Glodok Jakarta (2) What is the Quality of Service at fave Hotel Glodok Jakarta (3) How is Guest Satisfaction at Fave Hotel Glodok Jakarta

(4) How does service quality affect guest satisfaction at Fave Hotel Glodok Jakarta. While the objectives of this study are: (1) To analyze the profile of respondents who stay at Fave Hotel Glodok Jakarta (2) To analyze the quality of service staying at Fave Hotel Glodok Jakarta (3) To analyze guest satisfaction at Fave Hotel Glodok Jakarta (4) To analyze the effect of service quality on guest satisfaction at Fave Hotel Glodok Jakarta. This research uses a quantitative descriptive analysis method. The population in this study amounted to 10,500 people with a sample of 100 respondents. The research method used in this research is using a Likert scale with primary and secondary data sources. The analysis in this study uses simple linear regression analysis, analysis of the coefficient of determination and T test. Based on the results of the study, the t test in this study is the value of Sig t (0.000) <  $\alpha$  (0.05) which means that the significant value is smaller than 0.05 and the results of simple linear regression namely  $Y = 2.177 + 0.499 X$  concluded that service quality affects guest satisfaction. and the influence of service quality of 13.4% on guest satisfaction

**Keywords:** Service Quality, Guest Satisfaction