

ABSTRAK

SUCI CAHAYATY SINAGA. NIM 2020119013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Resepsionis Terhadap Kepuasan Tamu di Ampera Residence Jakarta Selatan. Dibawah bimbingan Ibu Ina G Djamhur, A.Par,M.Sc.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan resepsionis terhadap kepuasan tamu di Ampera Residence. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 150 orang sebagai responden. Design penelitian adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisa data regresi linier sederhana dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan resepsionis tidak baik dengan nilai 2,57. Sementara itu nilai kepuasan adalah 2,55 yang bermakna tamu merasa tidak puas. Hasil dari regresi linier sederhana menunjukkan angka 0,808 (80,8%) yang berarti bahwa kemampuan variabel kualitas pelayanan resepsionis mempengaruhi kepuasan tamu. Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan resepsionis mempengaruhi kepuasan tamu sebesar 80,8% dan selebihnya 19,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Disarankan untuk Ampera Residence melakukan evaluasi atau review terkait keluhan tamu yang bersumber dari google review maupun online travel agent review secara rutin minimal dua kali sebulan, menyelenggarakan pelatihan tentang “service excellent” yang ditujukan bagi para resepsionis tiga bulan sekali serta menerapkan program rotasi karyawan untuk menganalisis dan menguji keterampilan atau kompetensi yang dimiliki oleh setiap karyawan khususnya resepsionis.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Resepsionis, Kepuasan Tamu