

ABSTRAK

Perkembangan pada sektor pariwisata memberikan pengaruh yang cukup besar bagi bisnis perhotelan. Graha Wisata TMII Jakarta bergerak dibidang industri perhotelan dibawah pengawasan pemprov DKI Jakarta, penginapan Graha Wisata TMII Jakarta disubsidi oleh pemerintah DKI Jakarta sehingga biaya penginapanpun murah karena hanya menarik retribusi penyewaan kamar. Oleh karenan itu Graha Wisata TMII Jakarta harus menunjukkan pelayanan yang baik sehingga terciptanya kepuasan pelanggan. Berdasarkan wawancara kepada 20 responden pada tanggal 14 April 2015 di Graha Wisata TMII Jakarta, untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maka dari hasil wawancara tersebut menyebutkan beberapa hal yang masih kurang, seperti kondisi gedung, SOP karyawan tidak sepenuhnya di jalani, dan fasilitas yang tersedia terbatas.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu penginapan UP Graha Wisata TMII Jakarta. Variabel bebas (X) dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan diantaranya *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* sedangkan variabel terikat (Y) adalah kepuasan konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan penelitian deskriptif dan metode analisis regresi linier berganda. Menggunakan teknik *Non Probability Sampling*, teknik *sampling* yang digunakan *incidental sampling* disebar kepada 100 responden dengan populi 43785.

Dari hasil koefesien membuktikan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan adalah 55,8% terhadap kepuasan tamu penginapan UP Graha Wisata TMII Jakarta sedangkan sisanya sebesar 44,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu penginapan.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pada Graha Wisata TMII Jakarta sebesar 84, 8%. Hal tersebut menunjukkan kualitas pelayanan pada Graha Wisata TMII Jakarta termasuk dalam kategori baik. Kepuasan pelanggan pada Graha Wisata TMII Jakarta mencapai nilai 83,25%. Hal tersebut menunjukkan kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan hasil perhitungan bahwa hanya variabel *assurance* dengan indikator karyawan selalu sopan dalam melayani tamu penginapan, karyawan selalu ramah dalam melayani tamu penginapan, kesabaran karyawan dalam memberikan pelayanan, karyawan memberikan jaminan rasa aman (bebas dari bahaya) yang berpengaruh dalam memberikan pelayanan.

Kata kunci: kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, UP Graha Wisata TMII Jakarta.