

ABSTRAK

Hotel merupakan salah satu sarana akomodasi yang digunakan oleh setiap orang, baik bagi para pelaku bisnis maupun wisatawan. Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi tingkat hunian kamar hotel, karena pendapatan terbesar hotel berasal dari penyewaan kamar. Front One Ratu Hotel merupakan salah satu hotel berbintang tiga yang terdapat di kota Nganjuk, Jawa Timur.

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode survey yang bersifat kuantitatif. Populasi yang dituju adalah para tamu Front One Ratu Hotel Nganjuk, dengan mengambil sampel sebesar 100 orang, teknik pengumpulan data *Purposive Sampling*, artinya subyek atau responden yang dipilih secara sengaja berdasarkan karakteristik tertentu yang representatif terhadap populasi penelitian, data yang didapat diolah dengan menggunakan skala likert, lalu dilakukan perhitungan bobot teori analisis tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja atau kepuasan pelanggan lalu disajikan dengan diagram.

Dari hasil penelitian ini menggunakan Uji Signifikan Simultan (Uji F) mendapatkan hasil bahwa variabel bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah dimensi kualitas layanan yang terdiri dari indikator variabel bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) memiliki pengaruh dan hubungan yang kuat terhadap kepuasan konsumen pada Front One Ratu Hotel Nganjuk yang dilihat dari hasil uji F dan dari variabel kualitas pelayanan memiliki validitas dan reliabilitas teruji dari tabel validitas semua variabel memiliki nilai korelasinya di atas 0,6 maka dinyatakan valid.

Kata Kunci : Bukti fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Kepuasan Tamu.