

ABSTRAK

Lisda Apriani. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu pada Guest House Sentosa Syariah Banjarmasin.* Skripsi Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing (1) Dr. Syaugi, S.Ag., M.A (II) Annisa Sayyid, SHI., MSI

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada *Guest House Sentosa Syariah Banjarmasin.*

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini ditetapkan sebanyak 720 responden yang dipilih dengan menggunakan teknik sampling acak sederhana. Pengumpulan data menggunakan kuesioner sedangkan analisis data menggunakan regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil dari pengujian secara parsial (uji t) variabel *self esteem* (harga diri) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, karena nilai t hitung < t tabel (-0,491 < 1,662) atau sig t (0,625 > 0,05), variabel *exceed expectation* (memenuhi harapan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, karena nilai t hitung < t tabel (1,388 < 1,662) atau sig t (0,169 > 0,05), *recovery* (pembenahan) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu, karena nilai t hitung < t tabel (1,379 < 1,662) atau sig t (0,172 > 0,05), variabel *vision* (pandangan kedepan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, karena nilai t hitung < t tabel (0,414 < 1,662) atau sig t (0,680 > 0,05), variabel *improve* (perbaikan) tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu, karena nilai t hitung < t tabel (0,063 < 1,662) atau sig t (0,950 > 0,05), variabel *care* (perhatian) terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan tamu, karena nilai t hitung > t tabel (4,334 > 1,662) atau sig t (0,000 < 0,05), variabel *empower* (pemberdayaan) tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu, karena nilai t hitung < t tabel (0,941 < 1,662) atau sig t (0,350 > 0,05). Sedangkan secara simultan (uji f) Variabel, *self esteem* (harga diri), *exceed expectation* (memenuhi harapan), *recovery* (pembenahan), *vision* (pandangan kedepan), *improve* (perbaikan), *care* (perhatian), *empower* (pemberdayaan) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan tamu pada *Guest House Sentosa syariah Banjarmasin.*