

## ABSTRAK

### PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA HOTEL JW MARRIOTT MEDAN

Oleh :

Ilham Wabyudi Harahap  
108320169

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Hotel JW Marriot Medan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis deskriptif dan metode analisis regresi linear, dengan menggunakan uji signifikan parsial (uji-t) dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Pada metode analisis deskriptif diperoleh informasi dari responden melalui kuesioner yang berisikan tentang karakteristik responden yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, masa kerja dan jawaban responden atas pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan pada metode analisis regresi linear dan pengujian hipotesis, pengolahan data dilakukan dengan aplikasi software SPSS 19.0 for windows.

Profesionalisme kerja pegawai hotel sangat penting untuk meningkatkan pelayanan hotel. Jika pelayanan hotel lebih baik dari hotel lainnya, tamu akan menggunakan jasa hotel tersebut berulang-ulang. Jika banyak orang yang menggunakan jasa hotel maka pendapatan hotel juga akan meningkat. Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri pada hakekatnya bersifat tidak teraba, yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Pelayanan dapat juga dikatakan sebagai aktivitas manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial maka diperoleh variabel profesionalisme kerja pegawai, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. (2) Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ), maka diperoleh nilai  $R$  Square sebesar 0.518 berarti sebesar 51.8% kualitas pelayanan Hotel JW. Marriot medan dapat dijelaskan oleh Profesionalisme kerja pegawai sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh variabel lain.

**Kata Kunci : Profesionalisme Kerja, Kualitas Pelayanan**  
UNIVERSITAS MEDAN AREA