

ABSTRAK

Hotel Le Polonia merupakan hotel yang terletak di kawasan perkotaan di kota Medan. Hotel ini mulai beroperasi pada tahun 1977 dengan jumlah kamar pada saat itu sebanyak 51 kamar. Dengan menawarkan konsep yang klasik dan memberikan fasilitas yang bagus dan serta kenyamanan bagi pengunjung hotel. Pada saat ini, jenis-jenis kamar yang di tawarkan oleh Hotel Le Polonia adalah superior deluxe, family room, premier deluxe, junior suite, dan polonia suite. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Dengan mengambil sampel pada penelitian sebanyak 110 sampel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Nilai Sig untuk mempengaruhi kompetensi karyawan terhadap kepuasan pengunjung sebesar $0,19 < 0,05$ dan nilai Thitung $2.376 < T_{tabel} 1.983$. Nilai Sig untuk mempengaruhi lingkungan fisik terhadap kepuasan pengunjung sebesar $0.045 < 0,05$ dan nilai Thitung $2.033 > T_{tabel} 1.983$. Nilai Sig untuk mempengaruhi promosi terhadap kepuasan pengunjung sebesar $0.014 < 0,05$ dan nilai Thitung $2.500 > T_{tabel} 1.983$. Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kompetensi karyawan, lingkungan fisik, dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Hotel Le Polonia Medan. Pada uji F nilai Fhitung 5.579 lebih besar > dari Ftabel 2.69 hal ini berindikasi bahwa hasil penelitian menerima H4 Yang berarti terdapat pengaruh kompetensi karyawan, lingkungan fisik, promosi secara simultan terhadap kepuasan pengunjung pada Hotel Le Polonia

Kata Kunci : Kompetensi Karyawan, Lingkungan Kerja, Promosi dan Kepuasan Pengunjung

ABSTRACT

Hotel Le Polonia is a hotel located in an urban area in the city of Medan. This hotel began operating in 1977 with a total of 51 rooms at that time. By offering a classic concept and providing good facilities and comfort for hotel visitors. Currently, the types of rooms offered by Hotel Le Polonia are superior deluxe, family room, premier deluxe, junior suite and polonia suite. In this research, researchers used quantitative descriptive research methods. By taking 110 samples in the research. The results of this research show that the Sig value for influencing employee competence on visitor satisfaction is $0.19 < 0.05$ and the T value is $2.376 < T_{table} 1.983$. The Sig value for influencing the physical environment on visitor satisfaction is $0.045 < 0.05$ and the Tcount value is $2.033 > T_{table} 1.983$. The Sig value for influencing promotions on visitor satisfaction is $0.014 < 0.05$ and the T value is $2.500 > T_{table} 1.983$. So it can be concluded that partially the variables of employee competency, physical environment and promotion have a positive and significant effect on visitor satisfaction at the Le Polonia Hotel Medan. In the F test, the Fcount value of 5.579 is greater than Ftabel 2.69, this shows that the research results accept H4, which means that there is an influence of employee competence, physical environment, promises simultaneously on visitor satisfaction at Hotel Le Polonia.

Keywords: *Employee Competency, Work Environment, Promotion and Visitor Satisfaction*