

## ABSTRAK

**MUHAMMAD JAFAR, 2018 Pengaruh Etika dan Penampilan Pegawai Hotel Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Pada Hotel Four Point By Sheraton Makassar, di bimbing oleh Dr. Hj. Ruliaty MM dan Syafaruddin, SE., MM.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana etika dan penampilan pegawai hotel terhadap peningkatan mutu pelayanan pada hotel four point by Sheraton Makassar.

Metode Analisis yang di gunakan ialah regresi berganda dan pengolahan data primer menggunakan program spss (*statistical product and service solutions*) V.20,0. Analisis data yang di gunakan melalui analisis data kuantitatif dan kualitatif. Data di kumpulkan melalui observasi, dokumentasi dan koesioner

Hasil penelitian di peroleh :  $Y = 4,717 + 0,732X_1 + 0,089X_2$  persamaan tersebut menunjukkan bahwa etika dan penampilan pegawai terhadap peningkatan mutu pelayanan pada hotel four point by Sheraton Makassar sangat berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan dapat di lihat dari uji f nilai F-hitung sebesar 11,453 lebih besar dibandingkan nilai F-tabel 3,19 dengan nilai signifikansi (sig) 0,000 dan hasil etika dari nilai uji t diperoleh menunjukkan nilai probabilitas atau nilai sig sebesar 0,01 yang lebih kecil dari 0,05 dan t-hitung  $3,372 > 2,011$  t-tabel. Hal ini berarti bahwa yaitu etika berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan pada Hotel Four Point By Sheraton makassar.

Sedangkan hasil penampilan pegawai dari nilai uji t diperoleh t-tabel  $2,011 > 0,354$  t-hitung. Hal ini berarti bahwa penampilan pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan pada Hotel Four Point By Sheraton Makassar.

Kata kunci: Etika, Penampilan Pegawai dan Mutu Pelayanan