

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA D'SENOPATI MALIOBORO GRAND HOTEL

**Widi Prasetyo**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada D'Senopati Malioboro Grand Hotel. Manfaat penelitian ini untuk memastikan bahwa perusahaan tetap relevan dibenak konsumen dan meningkatkan strategi pemasaran. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Data primer bersumber dari hasil kuesioner persepsi konsumen. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah sampel 98 responden. Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata hitung sebesar 2,47 yang termasuk dalam kategori tidak setuju. Berdasarkan indikator bukti fisik memiliki nilai rata-rata hitung sebesar 2,04 dalam kategori tidak setuju. Berdasarkan indikator kehandalan memiliki nilai rata-rata sebesar 2,02 dalam kategori tidak setuju. Berdasarkan indikator daya tanggap memiliki nilai rata-rata sebesar 2,06 dalam kategori tidak setuju. Berdasarkan indikator jaminan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,06 dalam kategori setuju. Berdasarkan indikator empati memiliki nilai rata-rata sebesar 3,18 dalam kategori setuju. Hasil ini menunjukkan perlunya intervensi strategis untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada D'Senopati Malioboro Grand Hotel.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, D'Senopati Malioboro Grand Hotel*

081/13/25  


## ***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT D'SENOPATI MALIOBORO GRAND HOTEL***

***Widi Prasetio***

### ***Abstract***

*This study aims to analyze the service quality at D'Senopati Malioboro Grand Hotel. The benefits of this research include ensuring that the company remains relevant in the minds of consumers and monitoring market changes to maintain brand competitiveness. This study employs a quantitative descriptive method, utilizing primary data collected through consumer perception questionnaires. The sample consists of 98 respondents, selected using purposive sampling. The findings reveal that the overall service quality is low, with an average score of 2.47, indicating general disagreement among respondents in the disagree category. The tangibles indicator averaged 2,04, which is categorized as disagree, and the reliability indicator averaged 2.02, which falls in the disagree category. Based on the responsiveness indicator, it has an average value of 2.06, which falls into the 'disagree' category. Based on the assurance indicator, it has an average value of 3.06, which falls into the 'agree' category. Based on the empathy indicator, it has an average value of 3.18, which falls in the agree category. These results suggest a need for strategic interventions to improve the service quality of D'Senopati Malioboro Grand Hotel.*

***Keywords:*** *Service Quality, D'Senopati Malioboro Grand Hotel*