

ANALISIS *SERVICE FAILURE* PADA *INSTAGRAM* THE GRAND CABIN HOTEL

M Syaiful Bachtiar

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *Service failure* pada *Instagram* The Grand Cabin Hotel. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data primer bersumber dari hasil kuesioner persepsi pengikut *instagram*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonProbability Sampling* dengan jenis teknik *purposive sampling* berjumlah 100 responden. Analisis rata-rata hitung digunakan sebagai analisis utama dalam penelitian ini. Hasil rata-rata keseluruhan indikator adalah sebesar 3,52 dikategorikan bahwa responden setuju yang berarti adanya bentuk kegagalan layanan (*service failure*) yang terjadi melalui akun *Instagram* The Grand Cabin Hotel. Indikator layanan yang tidak tersedia memiliki nilai rata-rata sebesar 2,55, dikategorikan tidak setuju terhadap pernyataan tersebut yang berarti layanan yang di berikan pada *instagram* The Grand Cabin Hotel sudah tersedia, sementara indikator layanan yang keliru dengan nilai rata-rata sebesar 3,74, konsumen terlalu lama menunggu sebesar 3,80, layanan yang terlalu lambat dengan nilai sebesar 3,99. dikategorikan sebagai setuju, yang berarti responden menganggap adanya kegagalan layanan pada *instagram* The Grand Cabin Hotel.

Kata Kunci: *Service Failure, Instagram, The Grand Cabin Hotel*

08/1/20
R

ANALYSIS OF SERVICE FAILURE ON INSTAGRAM AT THE GRAND CABIN HOTEL

M Syaiful Bachtiar

Abstarct

This study aims to analyze service failures on The Grand Cabin Hotel's Instagram account. The research employs a quantitative method, with primary data obtained from questionnaires distributed to Instagram followers. The sampling technique employed is non-probability sampling, specifically a purposive sampling approach, involving a total of 100 respondents. Mean score analysis is the primary analytical method employed in this study. The overall average score of all indicators is 3.52, which falls into the "agree" category, indicating the presence of service failure through The Grand Cabin Hotel's Instagram account. The indicator for unavailable services has an average score of 2.55, categorized as disagree, meaning that the services offered on Instagram are generally available. Meanwhile, the indicator for inaccurate services scored an average of 3.74, customers waiting too long scored 3.80, and services being too slow received the highest average score of 3.99. All these indicators are categorized as "agree," suggesting that respondents perceive a service failure as having occurred through The Grand Cabin Hotel's Instagram account.

Keywords: *Service Failure, Instagram, The Grand Cabin Hotel*