

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PADA THE SAFIN HOTEL PATI

Ririn Hastarini

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati pada The Safin Hotel Pati. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap di The Safin Hotel Pati, sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 42 responden. Data penelitian ini diperoleh dengan melakukan kuesioner. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *random sampling*. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data yang didapat dianalisis dengan menggunakan analisis kepentingan kinerja (*Importance Performance Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang memiliki tingkat kepentingan yang paling tinggi adalah variabel empati yang peduli dalam hubungan yang baik dan perhatian yang tulis kepada tamu. Sedangkan variabel yang memiliki prioritas untuk ditingkatkan adalah variabel kehandalan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan memuaskan sesuai dengan yang telah dijanjikan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan*

THE EVALUATION OF SERVICE QUALITY AT THE SAFIN HOTEL PATI

Ririn Hastarini

Abstract

This study aims to study the quality of service consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy for The Safin Hotel Pati. The population in this study was the guests staying at The Safin Hotel Pati, while the samples in this study were 42 respondents. This research data were obtained by delivering questionnaires. The technique used in this study was random sampling. The data used were primary data and secondary data. The data obtained were analyzed using the Importance Performance Analysis. The results of the study show that the variables that have the highest level of importance were the empathy variables that cared of good relationships and the attention that was written to the guests. The variable that had a priority to be improved was the variable of reliability of the ability to provide services satisfactorily as promised.

Keywords: Service Quality