

## **EVALUASI SISTEM PENYAMPAIAN JASA PADA PESONNA HOTEL YOGYAKARTA**

**Sisi Fransiska Naomi Br Sitepu**

### **Abstrak**

Tujuan laporan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui sistem penyampaian jasa pada Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif melalui pembagian kuesioner dan studi pustaka. Sampel yang digunakan adalah konsumen dan karyawan Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta sebanyak 35 responden, teknik sampling yang digunakan adalah *random*. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan *arithmetic mean*. Berdasarkan hasil dari *arithmetic mean* dari 3 variabel yang digunakan sebagai alat ukur sistem penyampaian jasa pada Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta. Nilai lingkungan sekitar rata-rata sebesar 2,97, tata letak ruang dan fungsinya memiliki rata-rata sebesar 2,78, tanda simbol dan artefak mempunyai rata-rata sebesar 2,84. Walaupun dari ketiga variabel ada salah satu variabel yang memiliki rata-rata terendah yaitu tata letak ruangan dan fungsinya, namun mayoritas konsumen sudah menyetujui bahwa sistem penyampaian jasa khususnya *servicescape* Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta sudah baik. Maka dapat disimpulkan dari nilai rata-rata per variabel yang menunjukan bahwa sistem penyampaian jasa khususnya *servicescape* Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta sudah sesuai dengan harapan konsumen.

**Kata Kunci:** *Sistem Penyampaian Jasa, Servicescape*

## **EVALUATION OF SERVICE DELIVERY SYSTEM IN YOGYAKARTA HOTEL PESONNA**

*Sisi Fransiska Naomi Br Sitepu*

### ***Abstract***

*The purpose of this final project report is to determine the service delivery system at Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta. The research method used is a quantitative method through the distribution of questionnaires and literature study. The sample used was 35 respondents and employees of Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta, the sampling technique used was random. The analysis technique used is the validity test, reliability test, and arithmetic mean. Based on the results of the arithmetic mean of the 3 variables used as a measuring tool for the service delivery system at Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta. The average value of the surrounding environment is 2.97, the space layout and function has an average of 2.78, the symbols and artifacts have an average of 2.84. Although of the three variables only one has the lowest average, namely the layout of the room and its function, the majority of consumers have agreed that the service delivery system, especially the servicescape at Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta, is good. So it can be concluded from the average value per variable which shows that the service delivery system, especially the Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta servicescape is in accordance with consumer expectations.*

**Keywords:** *Service Delivery System, Servicescape*