

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN AMARIS HOTEL DIPONEGORO

Inggit Mei Haryati

Abstrak

Upaya penyedia jasa untuk menunjang kepuasan konsumen tidak selalu mendapatkan hasil yang positif, karena tidak semua konsumen mempunyai kebutuhan dan keinginan yang sama. Sehingga konsumen mempunyai standar kepuasan yang beragam, oleh karena itu evaluasi purna beli yang disampaikan konsumen baik berupa saran atau komplain menjadi hal yang sangat mungkin diterima oleh penyedia jasa. Penyampaian jasa Amaris Hotel Diponegoro kepada pengunjung menjadi penting untuk dilakukan evaluasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada Amaris Hotel Diponegoro, metode yang digunakan menggunakan analisis kesenjangan model SERVQUAL dengan 35 responden. Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi kualitas jasa: bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Amaris Hotel Diponegoro bernilai positif.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan*

EVALUATION OF THE AMARIS HOTEL DIPONEGORO SERVICE QUALITY

Inggit Mei Haryati

Abstrack

The efforts of service providers to support customer satisfaction do not always get positive results, because not all consumers have the same needs and desires. Consumers have various satisfaction standards so that after purchase evaluations submitted by consumers in the form of suggestions or complaints are very likely to be accepted by service providers. The delivery of Amaris Hotel Diponegoro's services to visitors is important for evaluation. This study aims to evaluate the quality of service at Amaris Hotel Diponegoro, the method used is a gap analysis model SERVQUAL with 35 respondents. Primary data collection is done by using a questionnaire method that has been tested for validity and reliability. Service quality is measured using five service quality dimensions: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The results of data analysis indicate that the quality of service at Amaris Hotel Diponegoro is positive.

Keywords: Quality, Service