

# **ANALISIS *PERCEIVED SERVICE QUALITY* PADA *BEST CITY HOTEL* YOGYAKARTA**

**Ade Setiyawan**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai analisis *Perceived Service Quality* pada *Best City Hotel* Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen *Best City Hotel* Yogyakarta sebanyak 44,351. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling*, teknik tersebut merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, dengan cara *simple random sampling* karena dalam pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Pengujian statistik yang digunakan adalah analisis uji validitas, uji reliabilitas, dan *arithmetic mean*. Dari uji validitas  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel atau  $r$  hitung  $>$  0,165. Sehingga seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini valid dan dari uji reliabilitas adalah 0,840 lebih besar dari  $r$  tabel 0,70. Bahwa instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dapat dikatakan reliabel. Kesimpulan dari penelitian ini: bahwa *perceived service quality* pada *Best City Hotel* Yogyakarta secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata sebesar 2,78. Artinya keseluruhan indikator *perceived service quality* pada *Best City Hotel* Yogyakarta sangat disetujui oleh konsumen *Best City Hotel* Yogyakarta.

**Kata Kunci** : *Perceived Service Quality*

## **ANALYSIS OF PERCEIVED SERVICE QUALITY IN THE BEST CITY HOTEL YOGYAKARTA**

***Ade Setiyawan***

### ***Abstract***

*This study aims to find out about Perceived Service Quality analysis at Best City Hotel Yogyakarta. The population in this study was 44,351 consumers of Best City Hotel Yogyakarta. The sample in this study was 100 respondents. Sampling techniques in this study using probability sampling, the technique is a sampling technique that provides the same opportunities for each member of the population to be selected as a member of the sample, by means of simple random sampling because in sampling members of the population is done randomly regardless of the strata in the population. Data collection techniques are carried out through questionnaires. Statistical tests used are validity test analysis, reliability test, and arithmetic mean. From a validity test  $r_{\text{calculate}} > r_{\text{table}}$  or  $r_{\text{calculate}} > 0.165$ . So all instruments used in this study are valid and from reliability test is 0.840 greater than  $r_{\text{table}}$  0.70. That the research instruments used to measure these research variables can be said to be reliable. The conclusion of this study: that perceived service quality at Best City Hotel Yogyakarta as a whole has an average value of 2.78. This means that the overall Perceived Service Quality indicator at Best City Hotel Yogyakarta is highly approved by consumers of Best City Hotel Yogyakarta.*

***Keywords:*** *Perceived Service Quality*