

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN VIRTUAL WEDDING
PADA THE ALANA HOTEL AND CONVENTION CENTER
YOGYAKARTA**

Slamet Tri Waluyo

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan *Virtual Wedding* pada *The Alana Hotel and Convention Center* Yogyakarta. 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 berbeda, oleh karena itu analisis setelah menggunakan produk *Virtual Wedding* pada *The Alana Hotel and Convention Center* Yogyakarta yang disampaikan konsumen baik berupa saran atau komplain menjadi hal yang sangat mungkin diterima oleh perusahaan penyedia jasa. Penyampaian jasa *The Alana Hotel and Convention Center* Yogyakarta kepada pengguna produk *Virtual Wedding* menjadi penting untuk dilakukan evaluasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada *Virtual Wedding* pada *The Alana Hotel and Convention Center* Yogyakarta. 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 *Virtual Wedding* pada *The Alana Hotel and Convention Center* Yogyakarta bernilai positif.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan*

23/6/21


**ANALYSIS OF THE QUALITY OF VIRTUAL WEDDING SERVICES
AT THE ALANA HOTEL AND CONVENTION CENTER YOGYAKARTA**

Slamet Tri Waluyo

Abstrack

This study aims to determine the quality of Virtual Wedding services at The Alana Hotel and Convention Center Yogyakarta. Service providers' efforts to support customer satisfaction do not always get positive results because not all consumers have the same needs and desires. Because consumers have different satisfaction standards, the analysis after using Virtual Wedding products at The Alana Hotel and Convention Center Yogyakarta delivered by consumers in the form of suggestions or complaints is very likely to be accepted by service providers. The delivery of The Alana Hotel and Convention Center Yogyakarta services to Virtual Wedding product users is important for evaluation. This study aims to analyze the quality of service at the Virtual Wedding at The Alana Hotel and Convention Center Yogyakarta. The method used is the SERVQUAL model gap analysis 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 dimensions of service quality: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The results of data analysis indicate that the quality of service at the Virtual Wedding at The Alana Hotel and Convention Center Yogyakarta is positive.

Keywords: Quality, Service