

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PADA BEST CITY HOTEL YOGYAKARTA

Reffina Tiara Dewi

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di Best City Hotel Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Best City Hotel Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan penulis dalam pengambilan responden adalah dengan menggunakan metode slovin yaitu sebanyak 23 responden. Pengumpulan data primer dilakukan dengan observasi dan wawancara sedangkan data sekunder diperoleh dari *literature*, jurnal dan profil perusahaan Best City Hotel Yogyakarta. Analisis dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil analisis dilakukan dengan karakteristik kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hasil wawancara kepada konsumen menunjukkan bahwa narasumber menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Best City Hotel sudah baik. Namun, masih terdapat fasilitas yang harus dievaluasi dari bukti fisik (*tangible*) seperti kondisi tempat parkir yang kurang luas.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan*

 8/9 '21



EVALUATION OF SERVICE QUALITY AT BEST CITY HOTEL YOGYAKARTA

Reffina Tiara Dewi

Abstract

This research was conducted at the Best City Hotel Yogyakarta. The purpose of this study was to determine the quality of service provided by Best City Hotel Yogyakarta. The research method used by the author in taking respondents is by using the slovin method so that 23 respondents are obtained. Primary data was collected by observation and interviews while secondary data was obtained from literature, journals and company profiles of Best City Hotel Yogyakarta. The analysis in this study uses interviews, observation, and documentation. The results of the analysis are carried out with service quality characteristics consisting of physical evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy). The results of interviews with consumers showed that the informants stated that the quality of service provided by Best City Hotel was good. However, there are still facilities that must be evaluated from the physical evidence (tangible) such as the condition of the parking lot that is not wide enough.

Keywords: Service Quality

