

ABSTRACT

The increases number of tourist visits in Yogyakarta simultaneously increase the need for accommodation services in Yogyakarta. One of the growing accommodation services is the non-star accommodation business. One way for these businesses to stay competitive is by improving the quality of services provided to guests. Cozy Nest Hostel is a non-star accommodation business that prioritizes quality of service to cover the limitations of their facilities. Cozy Nest Hostel enhances the quality of its services by trying to get along with the guests and by holding activities with them in order to strengthen the intimacy with guests. The method used in this research is descriptive qualitative method. The process of collecting data is done by interview, observation and literature study. This study aims to find out how to evaluate the quality of the service of Cozy Nest Hostel Yogyakarta, using the SERVQUAL (Service Quality) model and explained the results descriptively. The result of this study shows the quality that Cozy Nest Hostel provides has been rated well by guests, although the guests consider three out of the five SERVQUAL dimensions regarding the service quality of Cozy Nest Hostel can be improved.

Key Word: *Hostel, Service Quality, SERVQUAL*

INTISARI

Perkembangan jumlah kunjungan wisatawan di Yogyakarta, menyebabkan kebutuhan akan jasa akomodasi di Yogyakarta meningkat. Salah satu jasa akomodasi yang meningkat adalah usaha penginapan non bintang. Agar dapat tetap bersaing cara yang dilakukan salah satunya adalah meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Cozy Nest Hostel, merupakan salah satu usaha akomodasi non bintang yang mengedepankan kualitas pelayanan untuk menutupi keterbatasan fasilitas yang dimiliki. Cozy Nest Hostel meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara mencoba akrab dengan setiap tamu yang menginap ditambah dengan mengadakan kegiatan bersama dengan tamu dalam rangka mempererat keakraban dengan tamu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Proses pengambilan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan studi pustaka. Hasil dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana evaluasi kualitas pelayanan Cozy Nest Hostel Yogyakarta, menggunakan model SERVQUAL (Service Quality) dan dijelaskan secara deskriptif. Hasil penelitian ini adalah secara keseluruhan, kualitas yang Cozy Nest Hostel berikan sudah dinilai baik oleh tamu, walaupun tiga dari kelima dimensi SERVQUAL mengenai kualitas pelayanan Cozy Nest Hostel masih ada yang dianggap dapat dibuat lebih baik oleh tamu.

Kata kunci: *Hostel, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL*