

## INTISARI

Kualitas layanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan pemberian pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Agar pelayanan yang diberikan dapat memebuhi kepuasan pelanggan, maka pelayanan tersebut harus memenuhi lima dimensi kualitas.

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Grand Tjokro Hotel Yogyakarta serta berbagai kebijakan pelayanan yang dilakukan oleh Grand Tjokro Hotel Yogyakarta guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu mengambil satu obyek tertentu untuk dianalisa dengan memfokuskan pada pertanyaan yang meliputi lima dimensi kualitas. Sedangkan cara pengumpulan data didapatkan melalui wawancara dengan staf Grand Tjokro Hotel Yogyakarta.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan penulis, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa Grand Tjokro Hotel Yogyakarta dalam kategori baik, hal ini tampak dari hasil penghitungan guest comment yang sebagian besar pelanggannya merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Grand Tjokro Hotel Yogyakarta.

Saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah Grand Tjokro Hotel Yogyakarta harus selalu meningkatkan kualitas layanannya, Grand Tjokro Hotel Yogyakarta juga harus selalu tanggap dengan keluhan yang disampaikan oleh tamu, karena kepuasan tamu merupakan kunci kesuksesan hotel ini.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Dimensi Kualitas, Produk

## **ABSTRACT**

Quality of service is a dynamic condition related to products, services, people, processes and service delivery that meet or exceed customer expectations. For services provided can meet customer satisfaction, then the service should meet five dimensions of quality.

The purpose of this thesis was to determine the effect of service quality on customer satisfaction in Grand Tjokro Hotel Yogyakarta as well as various service policies conducted by the Grand Tjokro Hotel Yogyakarta in order to increase customer satisfaction.

The method used is descriptive qualitative, ie take a certain object to be analyzed by focusing on questions covering five dimensions of quality. While collecting data obtained through interviews with staff Tjokro Grand Hotel Yogyakarta.

Based on observations and interviews conducted by the authors, shows that the quality of service Grand Tjokro Hotel Yogyakarta in both categories, it is apparent from the results of the calculation of the guest comments that most customers are satisfied with the services given by the Grand Tjokro Hotel Yogyakarta.

The advice given in this study is the Grand Tjokro Hotel Yogyakarta should always improve the quality of its services, Grand Tjokro Hotel Yogyakarta also must be responsive to the complaints by guests, as guest satisfaction is the key to the success of this hotel.

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction, Dimensions of Quality, Product.