

ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan konsumen dengan layanan yang diharapkan konsumen. Apabila layanan yang dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan maka pelanggan tersebut akan merasa puas, sebaliknya apabila layanan yang dirasakan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka layanan yang diberikan gagal dan pelanggan merasa tidak puas.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji layanan produk, layanan pengiriman dan layanan lingkungan hidup terhadap kualitas layanan secara keseluruhan dalam hotel skala menengah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Responden dalam penelitian ini sebanyak 96 orang yaitu tamu yang pernah menginap di Hotel Neo Malioboro. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan produk berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan, layanan pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan dan layanan lingkungan hidup berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan Secara Keseluruhan, Layanan Produk, Layanan Pengiriman, Layanan Lingkungan Hidup.*

ABSTRACT

Service quality is the different between consumer perceived service and consumer expected service. If the perceived service in accordance with what is expected by consumer and then consumer will satisfy, but if the perceived service not in accordance with what is expected and then consumer will not satisfy.

The purpose of this study is, to test the product service, delivery service and environment service to the overall service quality in the mid-scale hotel. The method used in this research is Multiple Linerar Regression Analysis. Respondents in this study were 96 people who have experience stayed at the Hotel Neo Malioboro. These results indicate that product services have positive effects but not significant to the overall service quality, delivery service have positive effects and significant to the overall service quality andenvironment service have positive effects but not significant to the overall service quality.

Keywords: Service Quality In Overall, Service Product, Service Delivery, Service Environment.

