

ABSTRACT

This research evaluates the effect of quality service on customer satisfaction in Sahid Raya Hotels of Yogyakarta. Quality service is measured with SERQUAL in five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The results show that customer satisfaction in Sahid Raya Hotel of Yogyakarta is not effected five dimensions: : tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

INTISARI

Penelitian ini mengevaluasi pengaruh dari kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan pada hotel Sahid Raya Yogyakarta. Kualitas jasa diukur dengan menggunakan SERQUAL dalam lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Hasil yang didapat dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan hotel Sahid Raya Yogyakarta tidak dipengaruhi oleh lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy*.