



#### ABSTRAK

Kualitas pelayanan pada jasa hotel sangat penting untuk diperhatikan oleh manajemen hotel. Kualitas pelayanan pada jasa hotel dengan standar yang tinggi akan membantu hotel tersebut untuk mampu bersaing dengan perusahaan sejenis. Selain itu dengan kualitas pelayanan yang dapat diandalkan akan dapat membantu mensukseskan pembangunan pariwisata.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada perbedaan yang signifikan mengenai tanggapan tamu terhadap kualitas pelayanan jasa pada Batik Palace Cottage Yogyakarta, di antara tamu yang berasal dari mancanegara dengan tamu domestik. Selain hal tersebut tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor penyebab ketidakpuasan tamu terhadap kualitas pelayanan pada jasa hotel dan untuk mengetahui tindakan-tindakan yang perlu dilakukan untuk menghilangkan faktor-faktor penyebab ketidakpuasan tamu tersebut.

Kualitas pada jasa pariwisata merupakan kemampuan barang dan jasa yang berkaitan dengan manusia untuk memenuhi kebutuhan konsumen sebagaimana dibandingkan dengan harapannya. Kualitas di sini sifatnya sangat subyektif. Akan tetapi penentuan standar kualitas perlu dilakukan agar perusahaan-perusahaan yang terlibat dalam industri pariwisata mempunyai patokan (dasar) yang pasti untuk dapat mengetahui harapan/keinginan konsumen tersebut.

Sebagai upaya untuk membuktikan teori dalam kepustakaan, maka peneliti melakukan penelitian pada Batik Palace Cottage Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan



Dari hasil perhitungan skor, ternyata tamu mancanegara mempunyai skor lebih sedikit dibandingkan skor yang diperoleh tamu domestik. Tamu mancanegara memperoleh skor 11.010, sedangkan tamu domestik memperoleh skor 11.243. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tertinggi diperoleh tamu domestik. Berdasarkan perbedaan tersebut maka dapat diketahui pula ada faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan tamu terhadap kualitas pelayanan jasa hotel. Adapun faktor-faktor penyebab tersebut adalah pelayanan yang kurang cepat, dan penyediaan perlengkapan baik di kamar tidur maupun di kamar mandi yang kurang lengkap, serta waktu tunggu yang terlalu lama untuk berkomunikasi lewat telepon.

Oleh karena itu agar kualitas pelayanan Batik Palace Cottage dapat terjaga dengan baik, perlu dilakukan tindakan untuk menghilangkan faktor-faktor penyebab ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan hotel. Cara yang digunakan adalah dengan menerapkan 10 dimensi kualitas layanan jasa yang dikemukakan oleh ahli dalam bidang pariwisata yaitu Parasuraman. Tentunya 10 dimensi kualitas layanan jasa tersebut tidak semuanya dapat diterapkan pada Batik Palace Cottage Yogyakarta. Oleh sebab itu perlu dilihat mana yang relevan untuk digunakan yang sesuai dengan situasi dan kondisi pada Batik Palace Cottage Yogyakarta.

Dari kesepuluh dimensi kualitas layanan yang perlu diterapkan oleh Batik Palace Cottage Yogyakarta ada lima yaitu reliabilitas, kepekaan, aksesabilitas, komunikasi, dan mudah diraba yang menyangkut bukti fisik .