



ABSTRAK

Analisis Kepuasan Wisatawan Atas Kualitas Pelayanan Jasa Hotel
Studi Kasus Pada Hotel Santika Yogyakarta

oleh : Agnes Shinta Ayu Cahyaningrum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan tingkat kepuasan wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara atas kualitas jasa pada hotel. Pelayanan yang dimaksud meliputi (1) produk (2) kinerja karyawan (3) sistem manajemen yang tercakup dalam aspek *guest services*, aspek *guest room*, aspek *room services*, aspek *food and beverage* dan aspek *general comments*.

Untuk mencapai tujuan tersebut dilakukan cara-cara (1) menentukan sampel dari wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara (2) mengumpulkan data kepuasan wisatawan, dan (3) mengolah data yang diperoleh.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan baik mancanegara maupun nusantara digunakan rumus kinerja aktual (*perceived performance*) dikurangi dengan harapan ideal (*expectation*) dengan nilai ideal sebesar 5. Kemudian untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan yang signifikan antara kepuasan wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara digunakan uji statistik Kai-Kuadrat (X^2) dengan taraf nyata $\alpha = 0,05$ dengan derajat kebebasan $(b-1)(k-1)$.

Hasil analisis menunjukkan tingkat kepuasan wisatawan nusantara berada pada tingkat puas dan untuk wisatawan mancanegara berada pada tingkat sangat puas. Pengujian signifikansi dengan menggunakan uji statistik Kai-Kuadrat (X^2) menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara kepuasan wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara dalam aspek *guest service*, aspek *guest room*, dan aspek *room services*, ditunjukkan dengan nilai X^2 hasil perhitungan statistik lebih besar dari nilai X^2 tabel,



ABSTRACT

Agnes Shinta Ayu Cahyaningrum : An Analysis on The Guests' Satisfaction The Hotel Service : A Case Study at Santika Hotel-Yogyakarta

The objective of this study is to identify whether or not there is any difference on level of satisfaction on the part of the guests dealing with the hotel services. The services under observation are 1) the product, 2) the performance of the hotel staff, and 3) the service management in guests services, guests room, room services, food and beverage, and general comments.

To achieve the objective the following steps are taken : 1) identifying sample group of foreign tourists, and a group of domestic ones; 2) collecting data about the feeling of satisfaction in the part of tourists; and 3) data analysis.

To identify the level of satisfaction in the part of both foreign and domestic tourists, the formula used is : Perceived Performances - Expectation with the value of expectation being 5. Then, Chi-Square statistic test is used to identify whether or not there is significant difference between foreign tourist and domestic ones, with a level of significant (α) of 0.05, and degree of tolerance of $(b-1)(k-1)$.

The result shows a level of "satisfied" among the domestic tourists and "very satisfied" among the foreign tourist. A test of significance using Chi-Square Statistic Test (X^2) shows the presence of significant difference of satisfaction between domestic tourists and foreign tourists on the guests services, guests room, room services, shown by the value of X^2 , each of which is more than its value on the table :

- Guests Service : $7.974 > 5.991$;

Guests Room : $7.997 > 7.815$;