

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PERBEDAAN TANGGAPAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA HOTEL DITINJAU DARI TINGKAT PENDIDIKAN, JENIS PEKERJAAN DAN TINGKAT PENDAPATAN Studi Kasus di Hotel Mawar Yogyakarta**

**ANASTASIA HASTIN HARDANI  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2008**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik atau profil para tamu hotel yang menginap di Hotel Mawar Yogyakarta dan perbedaan tanggapan para tamu hotel terhadap pelayanan jasa hotel ditinjau dari tingkat pendidikan, jenis pekerjaan dan tingkat pendapatan. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden dan teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Karakteristik atau profil para tamu hotel dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif, sedangkan untuk menguji hipotesis tentang perbedaan tanggapan para tamu hotel terhadap pelayanan jasa hotel ditinjau dari tingkat pendidikan, jenis pekerjaan dan tingkat pendapatan digunakan analisis uji F *One Way Anova*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan dalam tanggapan para tamu hotel terhadap pelayanan jasa hotel ditinjau dari tingkat pendidikan, jenis pekerjaan dan tingkat pendapatan.

## ABSTRACT

ANALYSIS DIFFERENCE OF COMMENTS CONSUMER TO SERVICE  
ACTIVITIES OF HOTEL EVALUATED FROM STOREY;LEVEL EDUCATION,  
TYPE WORK AND STOREY;LEVEL EARNINGS  
Case Study Hotel Rose of Yogyakarta

ANASTASIA HASTIN HARDANI  
University of Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2009

This research aim to know profile or characteristic hotel guest lodging in Hotel Rose of Yogyakarta and difference of comments hotel guest to service activities of hotel evaluated from education storey;level, work type and earnings storey;level. Data obtained to through spreading of kuesioner to 100 responder people and sampling technique the used is sampling purposive. Characteristic or profile hotel guest analysed by using descriptive analysis, while to test hypothesis about difference of comments hotel guest to service activities of hotel evaluated from education storey;level, work type and earnings storey;level used analysis test F One Way Anova. Result of research indicate that there no difference which is signifikan in comments hotel guest to service activities of hotel evaluated from education storey;level, work type and earnings storey;level