

ABSTRAK

PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP JASA HOTEL Studi Kasus pada Hotel Inna Garuda di Yogyakarta

**Leo Agung Suryo Purnomo
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2006**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profil konsumen yang menginap di Hotel Inna Garuda dan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan mengenai persepsi konsumen terhadap kualitas jasa yang ditawarkan oleh Hotel Inna Garuda ditinjau dari usia, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, dan pendapatan perbulan.

Penelitian dilakukan selama bulan April 2006 dengan metode studi kasus. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 orang, yang diambil dengan metode *metode purposive sampling* dan *metode incidental sampling*. Alat pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya dan wawancara. Sedangkan teknik analisis data untuk menguji hipotesis adalah *Oneway ANOVA*.

Hasil penelitian ini menunjukkan: (1) Karakteristik responden yang banyak memakai jasa Hotel Inna Garuda adalah responden yang diteliti berusia antara 35-42 tahun, tingkat pendidikan terakhir S1, jenis pekerjaan Pegawai Swasta, dan pendapatan perbulan sebesar kurang dari Rp.2.000.000,00. (2) Dari hasil perhitungan *Aritmatic Mean* dapat diketahui bahwa persepsi konsumen terhadap atribut produk Hotel Inna Garuda adalah sangat baik dengan hasil sebesar 4,33. (3) Dari kesimpulan bahwa F_{hitung} lebih kecil dari pada F_{tabel} , maka ada perbedaan persepsi antar kelompok usia, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, dan pendapatan perbulan terhadap fasilitas hotel, pelayanan tamu, dan pelayanan kamar.

ABSTRACT

CONSUMER PERCEPTION TO ROLE OF HOTEL A Case Study at Hotel Inna Garuda in Yogyakarta

**Leo Agung Suryo Purnomo
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2006**

The research aimed to identity customer profile of Hotel Inna Garuda and identify the perception differences toward the service quality provided by Inna Garuda, based on customers age, education level, occupation, per month salary.

The research was done on April 2006. The size of sample taken was 100. The sampling techniques used were questionnaires and interview. The data analysis technique used was One-way ANOVA.

The result of the research indicated that: (1). Most of respondents had bachelor degree, working in private sector, had less than Rp. 2.000.000 salary per month, and 35-42 year old. (2). the perception of service quality was very good. (3). There was a significant difference of perception toward the service quality based on customer's age, education level, occupation, and per month salary.