

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS KUALITAS JASA DAN KUALITAS PELAYANAN HOTEL Studi kasus pada Hotel Santika Pontianak

Oktavianus Bayunendro SP
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2007

Tujuan dari penelitian ini adalah : 1) untuk mengetahui karakteristik konsumen pengguna jasa dan pelayanan pada Hotel Santika Pontianak 2) untuk mengetahui seberapa besar kepuasan konsumen atas kualitas jasa dan kualitas pelayanan Hotel Santika Pontianak. 3) untuk mengetahui bagaimana urutan kepentingan atribut jasa dan pelayanan bagi konsumen pada Hotel Santika Pontianak

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuisioner, observasi dan studi pustaka. Sampel di dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, sedangkan teknis analisis data yang digunakan adalah *analisis prosentase*, *analisis Indeks Kepuasan Konsumen*, dan *analisis prioritas kepentingan* .

Hasil analisis data menunjukkan bahwa: 1) karakteristik konsumen pengguna jasa dan pelayanan pada Hotel Santika Pontianak sebagian besar adalah laki-laki, usia diantara 31-40 tahun, pendidikan akhir lulus akademi/PT, jenis pekerjaan wiraswasta dan tingkat pendapatan/bulan diantara Rp 3 juta-Rp 4.999.999; 2) kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa dan kualitas pelayanan di Hotel Santika Pontianak adalah sangat puas atau bersifat positif; 3) urutan prioritas kepentingan atribut kualitas jasa dan kualitas pelayanan bagi konsumen di Hotel Santika Pontianak yaitu *guest service*, *room service*, *guest room* dan terakhir *other facilities*.

ABSTRACT

ANALYSIS ON CUSTOMER SATISFACTION ON PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY Study case in Santika Hotel Pontianak

Oktavianus Bayunendro SP
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2007

The objectives of this research are:1) to identify characteristics of the customer on Santika Hotel Pontianak, 2) to identify customers satisfaction on product quality and service quality of Santika Hotel Pontianak and, 3) to identify the order of product and service attributes Santika Hotel Pontianak in term of its importance.

Data collecting methods used in this research are interview, questionnaire, observation and library research. The sample of this research consists of 100 respondents. The sampling technique used is accidental sampling, while the technique of data analysis index used are percentage analysis, analysis on customer satisfaction, and the priority analysis

The findings show that:(1) Characteristics customers of Hotel Santika Pontianak are: most of them are men, 31-40 years old, graduates of academy / university, entrepreneur, monthly income between Rp 3.000.000 – 4.999.999 milion. (2) the customer satisfaction on the product quality and service quality of Santika Hotel Pontianak is very satisfied or positive. (3)The most importance of product and service attributes is guest service followed by room service, guest room and other facilities.