

ABSTRAK
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA
HOTEL
(STUDI KASUS PADA HOTEL ROS-IN YOGYAKARTA)

VICTOR BONI LOLA HADI
UNIVERSITAS SANATA DHARMA YOGYAKARTA

2006

Tujuan dari penelitian ini adalah, 1) untuk mengetahui profil konsumen yang menginap di hotel Ros-In, 2) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa hotel Ros-In. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, wawancara, observasi.

Teknik analisis data yang digunakan adalah, 1) analisis persentase untuk mengetahui profil konsumen yang menginap di hotel Ros-In, 2) analisis indek kepuasan pelanggan (IKP) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa hotel Ros-In.

Berdasarkan hasil analisis persentase diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki, berusia antara 31-40 tahun, berpendidikan terakhir perguruan tinggi, dan memiliki pekerjaan sebagai pengusaha/wiraswasta. Dari hasil analisis indek kepuasan pelanggan diketahui bahwa konsumen merasa tidak puas terhadap atribut pelayanan jasa hotel seperti pada atribut kebersihan, kenyamanan, keramahan karyawan dan tarif hotel dan sebagian konsumen merasa puas pada atribut fasilitas hotel.

ABSTRACT
ANALYLIS ON CONSUMER'S SATISFACTION TOWARD HOTEL SERVICE
(A CASE STUDY IN HOTEL ROS-IN YOGYAKARTA)

Victor Boni Lola Hadi
Sanata Dharma University Yogyakarta

2006

The objectives of the research were; 1) to find out the consumer's profile of Hotel Ros-In, 2) to find out the level of consumer's satisfaction toward Hotel Ros-In's service. The methods used in gathering data were questionnaire, interview, and observation.

Data analysis techniques used were; 1) percentage analysis, 2) index analysis. According to percentage analysis, it was found out that most of the respondents are male, 31-40 years old, have tertiary educational background, and have a job as entrepreneur. From the index analysis of consumer's satisfaction, it was found out that consumers were not satisfied on attributes of the hotel service, such as attribute of cleanliness, comfort, staff's, hospitality, and hotel's tariff. While, some of consumer were satisfied on attributes of the hotel's facilities.