

ABSTRAK
Analisis Tanggapan Konsumen Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Hotel
Studi Kasus pada Hotel Kartika Wisata Kopeng

Anita Kusuma Dewi
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2008

Tujuan dari penelitian ini adalah pertama, untuk mengetahui karakteristik konsumen yang menginap di Hotel Kartika Wisata. Kedua, untuk mengetahui kualitas jasa pelayanan apa yang menjadi prioritas utama konsumen yang telah menginap di Hotel Kartika Wisata. Ketiga, untuk mengetahui tanggapan konsumen terhadap kualitas jasa pelayanan Hotel Kartika Wisata.

Data yang dicari adalah gambaran umum Hotel Kartika Wisata, tanggapan konsumen terhadap kualitas jasa pelayanan Hotel Kartika Wisata yang diperoleh melalui buku – buku atau literatur, wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data masalah pertama dengan analisis persentase, masalah kedua dengan analisis prioritas kepentingan, masalah ketiga dengan analisis *Multiattribute Attitude Model*.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka didapat beberapa temuan sebagai berikut :

1. Konsumen yang menginap di Hotel Kartika Wisata Kopeng sebagian besar terdiri atas pria, dengan kelompok usia 31 – 50 tahun, yang berpendidikan terakhir SLTA, yang mempunyai pekerjaan swasta, yang berpendapatan lebih dari Rp. 1000.000, dan yang sudah pernah satu kali menginap di Hotel Kartika Wisata Kopeng.
2. Bahwa kualitas jasa pelayanan yang menjadi prioritas utama konsumen yang menginap di Hotel Kartika Wisata adalah dimensi *assurance* sedangkan yang menjadi prioritas terakhir adalah dimensi *responsiveness*.
3. Tanggapan konsumen terhadap kualitas jasa pelayanan hotel adalah puas karena adanya dimensi *assurance*.

ABSTRACT

An Analysis on Customers' Responses toward the Service Quality An Hotel A Case Study at Hotel Kartika Wisata Kopeng

**Anita Kusuma Dewi
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2008**

The purposes of this research were to know , (1) the characteristic of customers that stay in Hotel Kartika Wisata, (2) the quality of service quality that becomes the primary priority of customers that stayed in Hotel Kartika Wisata, (3) the customers' responses toward the service quality of Hotel Kartika Wisata.

The data collected were the general description of Hotel Kartika Wisata, the customers' responses toward the service quality of Hotel Kartika Wisata that were obtained from literatures, interviews and questionnaires. The technique of data analysis of first cases conducted by analysis of percentage, the second cases conducted by analysis of the priority of necessities, and the third cases conducted by analysis of multiattribute attitude model.

Results show that (1) the characteristic of customers that stay in Hotel Kartika Wisata, (2) the quality of service quality that becomes the primary priority of customers that stayed in Hotel Kartika Wisata, (3) the customers' responses toward the service quality of Hotel Kartika Wisata :

1. The customers that stayed in Hotel Kartika Wisata Kopeng, mostly consists of male, by the group of age 31 – 50 years, have last education of Senior High School, have the private job, have the income more than IDR 1.000.000, and have stayed in Hotel Kartika Wisata Kopeng before.
2. The service quality that became the primary priority of customers that stayed in Hotel Kartika Wisata is the dimension of assurance, whereas those becomes the last priority dimension of responsiveness.
3. The customers' responses toward the service quality of Hotel were satisfied and because of " the assurance dimension".