

**ABSTRAK**  
**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS**  
**PELAYANAN DAN FASILITAS**  
**STUDI PADA HOTEL SANTIKA YOGYAKARTA**

**Monica Utami Dewi**  
**Universitas Sanata Dharma**  
**Yogyakarta**  
**2011**

Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui karakteristik pelanggan Hotel Santika Yogyakarta, 2) untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Hotel Santika Yogyakarta, 3) untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap fasilitas Hotel Santika Yogyakarta.

Teknik yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian ini adalah untuk pengujian instrumen digunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Untuk masalah pertama digunakan analisis persentasi, masalah kedua dan masalah ketiga digunakan analisis Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) dengan Skala Likert.

Hasil perhitungan analisis data dari 100 responden adalah 1) karakteristik pelanggan dari Hotel Santika Yogyakarta sebagian besar berjenis kelamin perempuan, berusia antara 39-49 tahun, memiliki tingkat penghasilan antara > Rp 1.500.000,00- Rp 3.000.000,00, memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Swasta, dan menginap pada kamar bertipe Deluxe. 2) Bila menggunakan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) disimpulkan bahwa responden “Tidak Puas” dengan kualitas pelayanan Hotel Santika Yogyakarta yang ditunjukkan oleh indeks harapan yang lebih besar daripada kinerja. 3) Selain itu, peneliti juga menyimpulkan bahwa responden tidak puas dengan fasilitas Hotel Santika Yogyakarta yang ditunjukkan oleh indeks harapan yang lebih besar daripada kinerja.

**ABSTRACT**  
**CUSTOMERS SATISFACTION ANALYSIS OF QUALITY SERVICES**  
**AND FACILITIES**  
**A STUDY AT HOTEL SANTIKA YOGYAKARTA**

**Monica Utami Dewi**  
**Sanata Dharma University**  
**Yogyakarta**  
**2011**

The purposes of the study were 1) to determine the characteristics of customers of Hotel Santika Yogyakarta, 2) to assess customer satisfaction on service quality Hotel Santika Yogyakarta, 3) to determine customer satisfaction of the facilities of Hotel Santika Yogyakarta.

The technique that was applied to solve the problem in this research was to test the instrument component on the validity test and reliability test. For the first problem, the research used percentage analysis. For the second and third problem, we used analysis of Customer Satisfaction Index (CSI) using a Likert Scale.

The results of data analysis from 100 respondents are 1) the characteristics of the customers of Hotel Santika Yogyakarta were mostly female, aged between 39-49 years old, had income levels between > Rp 1,500,000.00 - Rp 3,000,000.00, having a job as a Private Employees, and stayed in Deluxe room type. 2) From the Customer Satisfaction Index (CSI), the research concluded that the customers felt not satisfied with the quality of service Hotel Santika Yogyakarta seen from the index of expectation that was greater than the performance. 3). However the Customer Satisfaction Index (CSI) also found that the customers was not satisfied with the facilities of Hotel Santika Yogyakarta seen from the index of expectation that was greater than the performance.