

ABSTRAK

ANALISIS TANGGAPAN WISATAWAN TERHADAP BERBAGAI ASPEK KUALITAS PELAYANAN JASA HOTEL

STUDI KASUS
RADISSON YOGYA PLAZA HOTEL
TH. 1998

Oleh :
ENDANG WARASTUTI
Universitas Sarata Dharma

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan wisatawan terhadap berbagai aspek kualitas pelayanan jasa hotel, yang meliputi aspek *Guest Services*, aspek *Guest Room*, dan aspek *Room Services*. Juga untuk mengetahui apakah ada hubungan antara tanggapan wisatawan terhadap berbagai aspek *Guest Services*, aspek *Guest Room* dan aspek *Room Services* dengan kesediaan menggunakan kembali kualitas pelayanan jasa hotel.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh konsumen hotel Radisson. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 50 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan penyebaran kuesioner, observasi, wawancara dan dokumentasi.

Untuk mengetahui tanggapan wisatawan terhadap berbagai aspek kualitas pelayanan jasa hotel digunakan rumus *Multiattribute Attitude Model*. Kemudian untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang signifikan antara tanggapan wisatawan dengan kesediaan menggunakan kembali kualitas pelayanan jasa hotel digunakan rumus *Chi-Square* dengan taraf nyata 5% dengan derajat kebebasan $(b-1)(k-1)$, dan untuk mengetahui kuat tidaknya hubungan digunakan rumus koefisien kontingensi.

Hasil analisis menunjukkan bahwa tanggapan wisatawan terhadap aspek *Guest Services*, aspek *Guest Room* dan aspek *Room Services* secara keseluruhan adalah relatif sangat menyenangkan/puas. Kemudian hasil *Chi-Square* sebagian besar menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara tanggapan wisatawan terhadap aspek *Guest Services*, aspek *Guest Room* dan aspek *Room Services* dengan kesediaan menggunakan kembali kualitas pelayanan jasa hotel.

ABSTRACT

ANALYSIS THE SUPPOSITION OF TOURISTS TOWARDS MANY ASPECTS OF HOTEL QUALITY

A CASE STUDY RADISSON YOGYA PLAZA HOTEL YEAR 1998

ENDANG WARASTUTI
Sanata Dharma University

This research is aimed at understanding the response of tourists towards aspects of services quality of hotel, including the Guest Services, Guest Room and Room Services aspects. It is also to know whether there is a relation between the tourists response towards Guest Services, Guest Room and Room Services aspects with the pleasing on using back the services quality of hotel.

The population of research is all of the Radisson hotel users. The sample in the research is 50 persons. The collecting technique used is handing out questionnaire, observation, interviewing and documentating.

To know the tourists response towards the aspects of service quality of the hotel the Multiattribute Attitude Model is used. Chi-Square with the real level 5% which has a free ($b-1$) ($k-1$) is used to know whether there is a significant relation between the tourists reponse and the pleasing of using back the service quality of the hotel. To know the strength of the relation, the contingency coefficient is used.

The results of analysis describes that the tourists response towards the Guest Services, Guest Room and Room Services aspects are relativeiy satisfied. The result describe the significant relation between the tourists response toward the Guest Services, Guest Room and Room Services aspect with the pleasing on using back the service quality of the hotel.