

ABSTRAK

**Analisis TANGGAPAN KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT
JASA HOTEL
Studi Kasus pada Hotel Santika Yogyakarta
yang telah menerapkan sistem
Manajemen Mutu Terpadu**

**ALFRED ZEDEKIAS LAY
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA 2000**

Permasalahan yang penulis teliti adalah bagaimana tanggapan konsumen terhadap atribut jasa hotel pada Hotel Santika Yogyakarta yang telah menerapkan sistem manajemen mutu terpadu. Adapun atribut yang diteliti mencakup: Memiliki peralatan moderen dan mutakhir, ruang kamar yang menarik bersih dan nyaman, hiburan yang ditawarkan menarik dan berkelas, makanan yang ditawarkan sehat dan higienis, jasa yang ditawarkan sesuai dengan keinginan konsumen, biaya penginapan yang kompetitif sesuai dengan apa yang didapat, biaya yang ditawarkan konstan sesuai situasi yang terjadi di pasar, tidak terdapat biaya tambahan atau pungli, pemberitahuan informasi secara cepat terhadap barang yang diminta, ketepatan waktu pengiriman, setiap permintaan konsumen dipenuhi dan ditanggapi secara cepat, kemampuan berbahasa Inggris yang aktif, kemampuan melayani keluhan konsumen secara baik, penampilan diri yang rapi dan menarik, selalu ada di tempat tugas masing-masing, sikap yang ramah dan kerelaan melayani tamu dengan senyum, menyebut identitas diri setiap menghubungi tamu.

Metode pengumpulan data yang penulis lakukan yaitu dengan wawancara langsung dengan responden dan kuesioner dengan mengajukan daftar pertanyaan yang diisi oleh responden. Sedangkan metode penentu sampel menggunakan metode purposive sampling.

Kesimpulan yang ditarik untuk masing-masing Atribut tanpa kecuali adalah "Sangat Puas" atau "Positif". Sedangkan untuk Atribut secara keseluruhan adalah juga "Sangat Puas" atau "Positif".

ABSTRACT

An ANALYSIS CONSUMER'S RESPONSE TO THE ATTRIBUTES
OF HOTEL SERVICE
A Case Study on Hotel Santika Yogyakarta
Which applies the integrated Quality
Management System

The problems which the writer observe is how the consumers response to the hotel service attributes of Hotel Santika Yogyakarta which applies the Integrated Quality Management System. The attributes examined are: having modern and Sophisticated instruments; attractive, clean, and comfortable rooms; offering interesting and qualified entertainment serving healthy and hygienic food; competitive lodging fee; services to accordance with the fee paid; the offered prices fit with the market situation; no extra cost or ilegal tips; quick information transfer about goods needed; punctuan delivery; every customer's request is fulfilled and responded in a short time, active English Comprehension Skill; good ability of responding to customers complein; attractive personality and attitude; officials always at their place position; friendly manners and willing ness to smile white serving the quests, and mentioning the personal identity when contacting the quests.

The data collecting methode used is by doing adirect interview with the respondents and giving questionhaire of several questions that must be answered espondents. The sample appointment method uses the sampling purposive method.

In conclusion, of all the attributes examined the final result for each attribute without exception is "very satisfied" or positive. For all attributes together the final result is also "very satisfied" or positive.