

Abstrak

Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Jasa Hotel Studi Kasus Pada Wisma Sejahtera Kaliurang Yogyakarta

Agustinus Bambang Hariyadi
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta 1998

Tujuan penulisan skripsi ini adalah (1). Untuk mengetahui profil konsumen yang menginap di Wisma Sejahtera Kaliurang Yogyakarta, (2). Untuk mengetahui faktor-faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan (3). Untuk mengetahui perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas jasa yang ditawarkan oleh Wisma Sejahtera Kaliurang Yogyakarta ditinjau dari jenis kelamin dan status pekerjaan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi, interview dan dokumentasi. Sampel penelitian berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Untuk menganalisis masalah pertama digunakan teknik analisis persentase, masalah kedua menggunakan metode *indeks value* dan masalah ketiga dianalisis dengan teknik analisis *chi square*.

Dari hasil analisis masalah pertama diketahui bahwa responden yang menginap kebanyakan berjenis kelamin laki-laki, berstatus pekerjaan pegawai negeri, berusia antara 35 tahun sampai 43 tahun, berpendapatan antara Rp. 350.000,00 sampai Rp. 600.000,00 dan berpendidikan terakhir SLTA. Hasil analisis masalah kedua menunjukkan bahwa urutan faktor dominan adalah ruang lokakarya, catering, kamar dan pelayanan. Sedang hasil analisis masalah ketiga menyebutkan bahwa ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas kamar, ruang lokakarya dan pelayanan ditinjau dari jenis kelamin tetapi tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas catering ditinjau dari jenis kelamin. Bila ditinjau dari status pekerjaan, diketahui bahwa ada perbedaan kepuasan terhadap fasilitas kamar dan pelayanan.

Abstract

An Analysis Of Consumers Satisfaction To Hotel Facilities And Services A Case Study At Wisma Sejahtera Kaliurang Yogyakarta

Agustinus Bambang Hariyadi
Sanata Dharma University
Yogyakarta 1998

The aim of this thesis is 1). To construct a profile of the consumers who spent a night in Wisma Sejahtera Kaliurang Yogyakarta, 2). To find out the dominant factors that influence consumers satisfaction and 3). To find out whether there are any differences in consumers satisfaction regarding facilities and services offered by Wisma Sejahtera Kaliurang Yogyakarta according to sex and employment status.

The techniques of collecting data used are questionnaires, observation, interview and documentation. The sample for this research 100 respondents, compiled using a purposive sampling technique. The first problem was analysed by using percentage analysis, the second problem used a value index method and the third problem was analysed using the Chi Square technique.

The result of analysis of the first problem shows that the majority of respondents who spent a night at Wisma Sejahtera Kaliurang Yogyakarta are men, civil servants, age between 35 until 43, having a salary between Rp. 350.000,00 and Rp. 600.000,00 and last education at Senior High School. Analysis of the second problem shows that the dominant factors are meeting room, catering, bed room and services. The third problem shows that there was a difference in consumers satisfaction regarding facility of bed room, meeting room and services according to sex, but there was no difference in consumers satisfaction as to facility of catering according to sex. According to employment status, however, there was a difference in consumers satisfaction regarding bed room and services facilities.