

**ABSTRAK**  
**ANALISIS SIKAP KONSUMEN**  
**TERHADAP KUALITAS JASA DAN PELAYANAN HOTEL**  
**STUDI KASUS PADA HOTEL “PURI ARTHA” DI YOYAKARTA**

Oleh  
**May Kwang Rosmawanti**  
UNIVERSITAS SANATA DHARMA  
YOGYAKARTA  
2000

Penelitian ini dilakukan di Hotel “Puri Artha” yang berlokasi di Jalan Cendrawasih No. 36, Yogyakarta 55281. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik konsumen pengguna jasa hotel dan sikap konsumen terhadap kualitas jasa dan pelayanan hotel. Dan yang menjadi subjek penelitian ini adalah konsumen/tamu yang sedang menginap di Hotel “Puri Artha”, yang berjumlah 100 orang.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan kuesioner. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah: 1) Analisis persentase dalam bentuk komposisi responden. 2) Analisis kuantitatif, yaitu Analisis Multi-atributte Attitude Model (MAM).

Dari hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa sebagian besar tamu yang menginap di Hotel “Puri Artha” adalah wanita, berusia antara 31 sampai dengan 40 tahun, berpendidikan akademi/ perguruan tinggi, dan berpendapatan antara 2,6 sampai dengan 5 juta rupiah per bulan. Terdapat kesenjangan pada masing-masing atribut tiap butirnya. Pada atribut kualitas jasa, kesenjangan terbesar pada butir menu makanan yang ditawarkan variatif dan higienis. Nilai kesenjangan terbesar pada atribut pelayanan terdapat pada butir kemampuan menangani keluhan konsumen secara baik. Sedangkan butir yang dianggap penting oleh konsumen adalah kamar hotel menarik, bersih dan nyaman. Dan butir yang dianggap kurang penting adalah hiburan yang ditawarkan menarik dan bermutu. Sikap konsumen secara keseluruhan adalah baik dengan nilai 39,69, artinya menunjukkan sikap positif. Sedangkan atribut yang paling mempengaruhi konsumen yaitu atribut pelayanan dengan skor 19,56.

**A B S T R A C T**  
**ANALYSIS OF CONSUMER'S ATTITUDE TOWARD**  
**THE QUALITY OF HOTEL SERVICE**  
**A CASE STUDY IN "PURI ARTHA" HOTEL AT YOGYAKARTA**

**By May Kwang Rosmawanti**  
**Sanata Dharma University**  
**Yogyakarta**  
**2 0 0 0**

This study was conducted at "Puri Artha" Hotel which is located on Jalan Cendrawasih No.36, Yogyakarta 55281. The purpose of this study was to know the characteristics of the consumers of hotel services and their attitude regarding the qualities of the hotel services. The subject of this study were 100 guests who had stayed at "Puri Artha" Hotel for at least one night.

The data collection technique implemented was by using interview and questionnaire. The used data analysis technique used were: 1) Procentage analysis to obtain a picture of the respondents, 2) Quantitative analysis, using the Multi-attribute Attitude Method (MAM).

From the data analysis, it was concluded that most of the guests who stayed the night at "Puri Artha" Hotel were female, ranging in age between 31-40 years, academy/university educated, with an income of between Rp. 2.6 to 5 million per month. Regarding the attributes, it was found that the services quality, the greatest difference on menu term offered were varied and hygiene. The greatest differences value of attribute were on the ability to handle consumer's complaint well. The consumer deemed the important terms are attractive, clean and comfortable rooms of hotel. And the less important term are tha offered entertainment that is qualified and attractive. The consumer behavior are good. While, the overall consumer behavior was good with score of 39.69, it was meant that it showed a positive attitude. While the most influencing attribute on the consumer were`services attribute with score of 9.56.