

ABSTRAK

Analisis Perbedaan Sikap Tamu Mancanegara dan Tamu Domestik Terhadap Jasa Hotel Santika Yogyakarta

**Slamet Triyanto
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta 1998**

Tujuan penelitian ini adalah; 1)untuk mengetahui karakteristik tamu yang menginap di Hotel Santika Yogyakarta; 2) untuk mengetahui sikap tamu secara keseluruhan terhadap jasa Hotel Santika Yogyakarta; 3) untuk mengetahui apakah ada perbedaan yang signifikan antara sikap tamu mancanegara dan tamu domestik terhadap jasa Hotel Santika Yogyakarta.

Jenis penelitian yang dilakukan berupa studi kasus, dengan mengambil tempat penelitian di Hotel Santika, Jln. Jenderal Sudirman no. 19 Yogyakarta.

Teknik pengumpulan data dengan mengadakan wawancara dan kuesioner. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung dan dijawab secara langsung, bagian yang diwawancarai adalah bagian marketing. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara tertulis dan dijawab secara tertulis pula oleh responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah : 1) analisis persentase; 2) analisis Multi Attribute Attitude Model; 3) analisis chi-square.

Berdasarkan analisis data dapat diambil kesimpulan ; 1) sebagian besar tamu Hotel Santika adalah perempuan, tamatan perguruan tinggi, pekerjaan pegawai swasta, berusia antara 23 – 35 tahun, dan berpenghasilan di atas Rp. 2.000.000,00 ; 2) sikap tamu secara keseluruhan terhadap jasa Hotel Santika adalah relatif sangat baik; 3) secara keseluruhan hampir tidak ada perbedaan yang signifikan antara sikap tamu mancanegara dan sikap tamu domestik terhadap jasa Hotel Santika Yogyakarta.

ABSTRACT

Analysis of the The Difference Between Foreign And Domestic Guests' Attitudes Towards The Service in Santika Hotel Yogyakarta

**Slamet Triyanto
Sanata Dharma University
Yogyakarta 1998**

This study aims to find out: 1) the characteristic of guests in Santika Hotel Yogyakarta; 2) the customer's attitude toward service attributes ; 3) the attitude-difference between domestic and foreign guests to the service provided.

This is a case study , conducted at Santika Hotel, Jenderal Sudirman Street 19, Yogyakarta.

The data collection was done by interviews and questionnaire. The data analysis techniques were: 1) percentage analysis; 2) Multi Attribute Attitude Model analysis, 3) chi square analysis.

The result shows that: 1) The majority of guests in Santika Hotel were female, level of education university, occupation private employee, age between 23-35 years old and income/month over Rp. 2.000.000,00 ; 2) the customers are generally satisfied with the service provided ; 3) there is no significant difference in attitude between domestic and foreign guests concerning the service of Santika Hotel Yogyakarta.