

## ABSTRAK

### ANALISIS TANGGAPAN KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT JASA HOTEL Studi Kasus Pada Hotel Perwita Sari Jogjakarta

Suzie Alexandra Pinto Soares  
Universitas Sanata Dharma  
Jogjakarta  
2001

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) identitas konsumen yang menginap di hotel Perwita Sari, Jogjakarta. 2) tanggapan konsumen terhadap atribut jasa pelayanan, fasilitas, kebersihan, dan keamanan di Hotel Perwita Sari, Jogjakarta.

Dalam pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah responden 100 orang. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan cara : 1) analisis persentase. 2) analisis *Multiattribute Attitude Model* (MAM).

Berdasarkan analisis data dapat disimpulkan bahwa sebagian besar tamu/pengunjung adalah pria (58 %), rata-rata usia yang menginap di hotel adalah 31 tahun – 50 tahun (39 %), tingkat pendidikan terakhir para responden sebagian besar adalah lulusan akademi/perguruan tinggi (52%), dan profesi yang banyak digeluti para responden adalah pegawai swasta (42%). Untuk analisis MAM, tanggapan tamu/pengunjung secara keseluruhan adalah relatif sangat puas dengan nilai 69,0671. Untuk penilaian masing-masing atribut, semuanya mendapat tanggapan relatif sangat puas dengan nilai tertinggi pada atribut jasa pelayanan (56,53), urutan kedua adalah atribut jasa kebersihan (61,337), kemudian urutan ketiga adalah tanggapan konsumen terhadap atribut jasa fasilitas (68) dan angka terendah pada atribut jasa keamanan (81,4), tetapi menurut pilihan berdasarkan tingkat kepentingan, jasa keamanan mendapat urutan pertama berdasarkan pilihan responden.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, saran yang dapat diberikan adalah : 1) atribut jasa pelayanan dan kebersihan agar tetap dipertahankan. 2) atribut jasa keamanan agar ditingkatkan karena menduduki urutan pertama dalam pilihan kepentingan tetapi merupakan atribut jasa dengan nilai terendah.

## ABSTRACT

An Analysis on Consumer's Response Toward Hotel Service Attribute  
A case Study at Perwita Sari Hotel  
Jogjakarta

Suzie Alexandra Pinto Soares  
Sanata Dharma University  
Jogjakarta  
2001

The aim of this reseach was to find out: 1) Consumer profile who stayed at Perwita Sari Hotel, Jogjakarta. 2) Consumer's response toward service attribute, facility, cleanliness, and security service at Perwita Sari Hotel, Jogjakarta.

The research took 100 respondent as the sample by distributing questionnaires. The data were analysed by: 1). Percentage Analysis. 2). Multiattribute Attitude Model (MAM) Analysis.

The research concluded that most guests/visitors were male (58%). The average age were 31-50 years old (30%), most respondents were Academy/University graduate (52%), and the most respondents were private employees (42%). On MAM analysis, consumer's response in general were relatively very satisfied (69.0671) for each attribute value. All the attributes had very satisfying response with the highest value on service (56,53), the second place was cleanliness service (61,337), then third was facility service (68) and the lowest value was security service (81.4). However, based on the level of importance, security service had the first level according to the respondent.

Based on that conclusion, the research suggested that: 1). The service attribute and cleanliness attribute should be endured. 2). Security service should be improved because security service had the first level on respondent response based on important level but in the lowest value in a service attribute.