

Abstrak

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN DOMESTIK TERHADAP JASA HOTEL

Study Kasus pada Hotel Novotel Yogyakarta

**Fx. Dedy Sukmanta
Universitas Sanata Dharm
Yogyakarta 2002**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profil wisatawan yang menginap di Hotel Novotel Yogyakarta dan juga untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan Hotel Novotel Yogyakarta.

Teknik yang penulis gunakan dalam memperoleh data adalah kuesioner, interview, dokumentasi dan observasi. Sampel penelitian berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Untuk menganalisis masalah pertama digunakan analisis persentase dan untuk menganalisis masalah kedua digunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan.

Dari hasil analisis masalah yang pertama diketahui bahwa yang menginap di Hotel Novotel Yogyakarta kebanyakan berjenis kelamin laki-laki, dengan latar belakang pendidikan S₁, berusia antara 21 – 40 tahun dengan status pekerjaan wiraswasta, dengan maksud kunjungan adalah berlibur. Hasil analisis masalah kedua menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan atau kepentingan wisatawan adalah faktor-faktor pelayanan tamu yang terdiri dari GRO, posisi strategis, penerangan (lampu), air panas, kamar tidur kedap suara dan terhindar dari kebisingan, pintu kamar dilengkapi dengan alat pengaman berupa kunci double lock, kolam renang dan tempat parkir yang aman. Faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya adalah pelayanan tamu yang terdiri dari resepsionis, pendingin ruang (AC), tersedianya koran, televisi, tempat sampah, pengontrol AC dan sirkulasi udara yang baik serta tersedianya perlengkapan tidur dan tempat tidur yang menyenangkan dan terawat dengan baik. Faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh wisatawan adalah Kasir, Bellman, Roomboy, keadaannya tenang, lain-lain dan jendela dengan tirai yang tidak tembus sinar dari luar. Faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan namun dinilai kurang penting oleh wisatawan sehingga terkesan berlebihan adalah tersedianya tempat duduk, adanya informasi tentang tempat-tempat rekreasi, penerangan (lampu), pendingin ruangan (AC), telepon, kebersihan di luar kamar, Bar dan Restaurant dan tersedianya tempat pertemuan baik di dalam maupun di luar ruangan.

Abstract

AN ANALYSIS ON THE DOMESTIC TOURIST SATISFACTION ON HOTEL SERVICE

A Case Study at Novotel Hotel Yogyakarta

**Fx. Dedy Sukmanta
Sanata Dharma University
Yogyakarta 2002**

The objective of this research was to find out tourist profile staying at Novotel Hotel Yogyakarta and to assess tourist satisfaction on Novotel Hotel Yogyakarta services.

The data was gathered using the technique of questionnaires, interview, documentation, and observation. The total number of this sample research was 100 respondent. Purposive sampling was employed. Percentage analysis was used to analyze data for the first objective and importance degree and customer satisfaction analysis was used to analyze data for the second objective.

The research found that, the profile of Novotel Hotel Yogyakarta's customer most of all was man with S₁ background education, aged between 21 up to 40 years old, businessman, and stayed at the hotel for vacation. The factors to be the main priority and should be done in order to fulfill customer's want and importance were guest services that consisted of GRO, strategic position, lighting, hot water, soundproof room and keep a way from disturbances, door key with double lock, swimming pool, and safe car parking. The factors should be held out were guest services that consisted of receptionist, air condition, newspaper availability, TV, litter bin, air condition controller, and well air circulation pleasant bed and it's accessories. The factors less important for tourist were cashier, bellman, room boy, and the blinds that went through the light from outside. The factors done well by the hotel but were less important for guest were chairs, information of recreation places, lighting, air conditioning, telephone, outside room cleaning up, bar and restaurant also meeting room either outside and inside.