

Abstrak

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP PELAYANAN HOTEL Studi Kasus Pada Natour Garuda Hotel Yogyakarta

**Janni Erika Tampubolon
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta 2000**

Tujuan tulisan ini adalah (1) untuk mengetahui profil wisatawan yang menginap di Natour Garuda Hotel Yogyakarta, (2) untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan Natour Garuda Hotel Yogyakarta.

Teknik pengumpulan data yang digunakan 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 masalah yang kedua dengan menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan atau *importance performance analysis*.

Dari hasil analisis masalah pertama diketahui bahwa wisatawan yang menginap di Natour Garuda Hotel kebanyakan berjenis kelamin laki-laki, dengan latar belakang pendidikan S1 (Under graduate), berusia antara 41-60 tahun, dengan status pekerjaan manajer/pengusaha, dengan maksud kunjungan adalah berlibur. Hasil analisis masalah yang kedua menunjukkan bahwa (1) faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan atau kepentingan wisatawan adalah faktor-faktor pelayanan tamu yang terdiri dari laundry, fasilitas kamar yang terdiri dari pendingin ruang, air panas, televisi, lampu penerangan, lain-lain (handuk, telepon, dsb), dan kualitas dan pelayanan makan dan minum yang terdiri dari Oriental Restaurant, Miyagawa Asahi Restaurant, Djanoer Koenig Restaurant, Coffee Shop, Mataram Bar, dan pendapat umum mengenai harga kamar yang dibayar, harga makanan dan minuman, dan pelayanan staf hotel. (2) Faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya adalah pelayanan tamu yang terdiri dari doorman, bellman, receptionist, kasir, operator telepon, roomboy, kamar tamu yang terdiri dari kondisi kamar yang bersih dan siap pakai, menyenangkan, dan tenang. (3) Faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh wisatawan adalah faktor-faktor pelayanan kamar yang terdiri dari sopan santun bertelepon, kualitas hidangan, keanekaragaman hidangan, dan temperatur hidangan. (4) Faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan namun dinilai kurang penting oleh wisatawan sehingga terkesan berlebihan. Dalam kasus ini tidak ada faktor-faktor yang termasuk di dalam kategori ini.

Abstract

ANALYSIS OF THE GUESTS' SATISFACTION WITH THE HOTEL'S SERVICE Case Study at Natour Garuda Hotel Yogyakarta.

**Janni Erika Tampubolon
Sanata Dharma University
Yogyakarta 2000**

The objectives of this study are (1) to draw a profile of the guests who stay at Natour Garuda Hotel Yogyakarta, (2) to know the degree of the guests' satisfaction with the service at Natour Garuda Hotel Yogyakarta.

The writer used questionnaires, interview, documentation and observation as data gathering technique. The sample of this study is 100 respondents. Purposive sampling was used as the sampling technique. To analyse the first problem, the writer used percentage analysis while to analyse the second problem, the "importance performance analysis" was conducted

The analysis of the first problem found that most of the guests' who stay at Natour Garuda Hotel are men with undergraduate educational background, aged between 41-60, with occupational status as managers or entrepreneurs and purpose of stay for vacation. The result of the analysis of the second problem showed that (1) there were three major factors concerning the guests' satisfaction which were to be improved. Those were the hotel facilities which consist of facilities in the guest rooms such as Air Conditioning, hot water, television, lighting, towels, telephone, laundry, et cetera; the quality of food and beverages served at Oriental Restaurant, Miyagawa Asahi restaurant, Djanoer Koenig Restaurant, coffee shop, and Mataram Bar; the common guests opinion on the price of the room, the price of the food and beverages and the service of the hotel staff. (2) There were also factors which have to be maintained such as the services of doorman, bellman, receptionist, cashier, telephone operator, roomboy and guest rooms which are ready for use and clean. (3) Factors which were less important in the guests' opinion were the telephone courtesy at the room service, food service quality, the variety of the food offered and the food temperature. (4) There was no mention of factors which were well performed by the hotel staff but considered less important in the opinion of the guests.