

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah : 1. Untuk mengetahui karakteristik tamu yang menginap di Hotel Ambarukmo Yogyakarta. 2. Untuk mengetahui sikap tamu secara keseluruhan terhadap jasa Hotel Ambarukmo Yogyakarta. 3. Untuk mengetahui apakah ada perbedaan yang signifikan antara sikap tamu mancanegara dan sikap tamu domestik terhadap jasa di Hotel Ambarukmo Yogyakarta.

Jenis penelitian berupa studi kasus, yang mengambil tempat penelitian di Hotel Ambarukmo yang berlokasi di Jalan Laksda Adisucipto Yogyakarta.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan wawancara dan kuesioner. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada bagian marketing. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara tertulis kepada tamu Hotel Ambarukmo dan dijawab secara tertulis pula oleh tamu tersebut. Teknik analisis data yang digunakan adalah : 1. Analisis Persentase. 2. Analisis Multiattribute Attitude Model. 3. Analisis Chi Square.

Berdasarkan analisis data dapat ditarik kesimpulan : 1. Sebagian besar tamu Hotel Ambarukmo adalah perempuan, pendidikan perguruan tinggi, pekerjaan wiraswasta, berusia antara 22 tahun – 34 tahun dan berpenghasilan diatas Rp. 40.000.000.00 2. Sikap konsumen secara keseluruhan terhadap jasa Hotel Ambarukmo Yogyakarta relatif sangat baik. 3. Secara keseluruhan tidak ada perbedaan yang signifikan antara sikap tamu mancanegara dan tamu domestik terhadap jasa Hotel Ambarukmo Yogyakarta.

ABSTRACT

AN ANALYSIS ON THE DIFFERENT CUSTOMER ATTITUDE FOREIGN AND DOMESTIC CUSTOMER TOWARDS THE SERVICE OF AMBARRUKMO PALACE HOTEL YOGYAKARTA

Risnita Namora
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2002

The aims of research were : find out (1). the guests' characteristics staying overnight in Ambarukmo Palace Hotel. Find out (2). the guests' attitude in general towards the service in Ambarukmo Palace Hotel. (3). whether or not there was significant difference between foreign and domestic tourist toward the service in Ambarukmo Palace Hotel. The kind of research conducted was a case study at Ambarukmo Palace Hotel located in Laksda Adisucipto street Yogyakarta. The technique for collecting data were interview and questionnaire. The interview was conducted by by asking directly or interviewing the marketing division. The questionnaire was conducted by distributing some written questions to Ambarukmo Palace Hotel guest' . Data analysis technique used were : 1. Percentage analysis 2. Multiattribute Attitude model analysis technique 3. Chi Square analysis.

Based on data analysis, it could be concluded : 1. Most of the Ambarukmo Palace Hotel guests' were female, tertiary education, working as private employee, about 22-34 years old, monthly income is more than Rp. 40.000.000.00. 2. Consumers' attitude toward the service in Ambarukmo Palace Hotel, general was relatively good. 3. there was no significant difference between foreign attitude and domestic tourist' towards the service in Ambarukmo Palace Hotel.