

## ABSTRAK

### ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN TURIS MANCANEGARA DAN TURIS DOMESTIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA HOTEL

Studi Kasus Pada Hotel Puri Artha Yogyakarta

FR Diana Zawitri  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2001

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sikap konsumen terhadap atribut kualitas pelayanan jasa hotel, perbedaan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa hotel dan untuk mengetahui atribut mana yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa Hotel Puri Artha Yogyakarta.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara dan kuesioner. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 orang responden. Teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui sikap konsumen adalah dengan analisis *Multi Attributes Attitude Model*, untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan digunakan analisis *Test U Mann-Whitney* dan untuk mengetahui atribut mana yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen digunakan analisis kualitatif.

Hasil yang diperoleh dari analisis *Multi Attributes Attitude Model* adalah sebesar 50,481 yang artinya bahwa sikap konsumen terhadap atribut kualitas pelayanan jasa hotel sangat puas (positif). Dari analisis masalah kedua dengan analisis *Test U Mann-Whitney* diperoleh hasil bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan turis mancanegara dan turis domestik terhadap kualitas pelayanan jasa hotel, perbedaan tersebut didukung oleh hasil pengolahan data yang menunjukkan bahwa  $ZH_{hitung} = 30,73 > ZH_{tabel} = 1,96$ . Untuk masalah yang ketiga diketahui bahwa atribut kualitas pelayanan jasa hotel yang menyebabkan ketidakpuasan adalah atribut kitab suci agama-agama yang diakui di Indonesia, penggunaan bahasa asing oleh para karyawan dan profesionalisme kerja karyawan.

## **ABSTRACT**

### **THE ANALYSIS OF THE DIFFERENCE SATISFACTION RATE OF FOREIGN TOURIST AND DOMESTIC TOURIST UPON THE QUALITY OF SERVICE**

**A Study Case at Puri Artha Yogyakarta Hotel**

**FR Diana Zawitri  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2001**

The purpose of this research was to know about consumer's attitude toward the quality of hotel's service attribute, satisfaction level difference of the consumer toward the quality of the hotel's service and to know about which attribute that caused consumer's dissatisfaction toward the quality of Puri Artha Yogyakarta Hotel's service.

The data was collected using some interviews and questionnaires. The research used some samples about 100 respondents. Data analysis technique used for finding out consumer's attitude was Multi Attribute Attitude Model analysis, for finding out the satisfaction level difference was Test U Mann Whitney Analysis and for finding out which attribute that caused consumer's dissatisfaction was qualitative analysis.

Multi Attribute Attitude Model analysis obtained the amount of 50,481, it showed that the consumer's attitude toward quality of the attribute hotel's service was very satisfied (positive). The second problem analysis with Test U Mann Whitney analysis obtained that there was satisfaction level difference of foreign tourist and domestic tourist toward hotel's service quality. The difference was supported by data processing result which showed that  $ZH_{arithmatic} = 30,73 > ZH_{table}$  in the amount of 1,96. For the third problem known that hotel's service quality attribute which caused dissatisfaction was religious beliefs of some religions in Indonesia, the employee's language ability and performance.