

ABSTRAK

ANALISIS SIKAP WISATAWAN NUSANTARA TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN PADA HOTEL SAHID RAYA SOLO

**Anastasia Kustrini Pranadhita
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2003**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sikap konsumen terhadap fasilitas dan pelayanan kamar yang diberikan oleh Hotel Sahid Raya. Jenis penelitian adalah studi kasus, dengan mengambil tempat penelitian di Hotel Sahid Raya Solo, Jl Gajah Mada No 82 Solo.

Populasi dari penelitian ini adalah adalah tamu yang sedang menginap di Hotel Sahid Raya Solo minimal selama 2 hari, jumlah sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang tamu menginap.

Tehnik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan kuisisioner. Wawancara adalah tehnik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung dan dijawab secara langsung oleh responden dan kuisisioner adalah tehnik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara tertulis kepada responden.

Dari hasil penghitungan diketahui nilai total sikap konsumen untuk fasilitas kamar Hotel Sahid Raya adalah sebesar 142.46, sedangkan nilai total untuk pelayanan pada Hotel Sahid Raya adalah 132.05, yang berarti sikap konsumen terhadap fasilitas dan pelayanan kamar pada Hotel Sahid Raya adalah sikap yang sanagt setuju, dengan kata lain konsumen puas terhadap fasilitas dan pelayanan kamar yang diberikan oleh Hotel Sahid Raya Solo.

ABSTRACT

AN ANALYSIS OF GUESTS ATTITUDE TOWARD THE FACILITY AND SERVICE OF SAHID RAYA HOTEL SOLO

**Anastasia Kustrini Pranadhita
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2003**

The aim of this study was to know the customers attitude toward the room facility and service given by Sahid Raya Hotel. This study was a case study in Sahid Raya Hotel at 82 Gajah Mada Street Solo.

The population was the guest who stayed at Sahid Raya Hotel at least 2 days. This study look 100 guest as the sample.

The data collecting technique was interview and questionnaire. Interview is data collecting technique by asking to respondents directly and they answer it directly. Questionnaire is data collecting technique by asking to the respondents in written.

The computation result showed that the total value of the customers attitude toward the room facility at Sahid Raya Hotel was 142.46, where as the total value of the customers attitude toward room facility and room service in Hotel Sahid raya Hotel was good or in positive value. In other words, the customers were satisfied with the room facility and service in Sahid Raya Hotel.