

INTISARI

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN DOMESTIK TERHADAP PELAYANAN KARYAWAN FRONT OFFICE HOTEL MAMBRUK ANYER

Shinta Marliyani
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2005

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap pelayanan karyawan di *Front Office* Hotel Mambruk Anyer serta mengetahui sejauhmana pengaruh penilaian konsumen terhadap pelayanan karyawan di *Front Office* Hotel Mambruk Anyer terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Responden yang diteliti adalah konsumen yang sedang menginap di Hotel Mambruk Anyer dari kalangan wisatawan domestik dan berusia 16 sampai dengan 60 tahun keatas dengan jmlah sampel sebanyak 100 orang. Pelayanan *Front Office* yang diteliti meliputi kasir kantor depan, pemesanan kamar, penerima tamu, telepon operator, informasi pelayanan penjualan kamar hotel, pelayanan barang yaitu *bellboy*, *doorman* dan *door keeper*, tamu yang berhubungan baik dengan karyawan *front office* menangani masalah keluhan tamu, keadaan darurat dan lain sebagainya.

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa (1) tidak terdapat pengaruh dari variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan citra hotel secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen di Hotel Mambruk Anyer, Banten. (2) Diantara faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan citra, kualitas produk menjadi faktor dominan mempengaruhi kepuasan konsumen dalam memilih Hotel Mambruk Anyer, Banten.

ABSTRACT

DOMESTIC TOURISM SATISFACTION ANALYSIS ON EMPLOYEE SERVICE IN THE FRONT OFFICE MAMBRUK HOTEL ANYER

**Shinta Marliyani
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2006**

This research has two objectives: that are to know consumers perception toward staff service on Front Office of Mambruk Anyer Hotel and to know the effect of costumers preception toward staff service on Front Office of Mabruk Anyer Hotel toward costumer satisfaction.

Respondent researched are costumers that staying on Mambruk Anyer Hotel from domestic tourist have age about 16 – 60 years old and total sample as 100 respondent. The Front Office service reseached such as front office chasier, resevation, reception, telephone operator, information, uniform service like bellboy, doorman and door keeper, guest relation officer etc.

As the result can sonsluded that (1) there is no significat effect of product quality, service quality, price and hotel image dimultneously toward costumers satisfaction. (2) Amang product quality, service quality, price dan hotel image, product quality has been a dominant factor that influence for costumers choice to Mambruk Anyer Hotel.