

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN HOTEL MUTIARA YOGYAKARTA STUDI KASUS DI HOTEL MUTIARA YOGYAKARTA TAHUN 2005

**YOYON FITRIYANTO DEWO
UNIVERSITAS SANATA DIHARMA
YOGYAKARTA 2005**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut apa yang paling dipertimbangkan oleh konsumen dalam menggunakan jasa penginapan di Hotel Mutiara Yogyakarta serta tanggapan konsumen terhadap jasa pelayanan Hotel Mutiara Yogyakarta. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan Kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis urutan tingkat kepentingan dan Analisis *Multiattribute Attitude Model*.

Sampel yang berhasil dikumpulkan sebanyak 100 responden. Secara umum, hampir semua responden puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh hotel Mutiara Yogyakarta. Dari analisis *Multiattribute Attitude Model* diperoleh hasil bahwa kebersihan hotel mendapatkan tanggapan yang sangat baik, sedangkan harga hotel memperoleh tanggapan yang paling rendah oleh responden. Atribut yang paling penting menurut konsumen adalah fasilitas hotel. Faktor tersebut perlu diperhatikan Hotel dalam meningkatkan layanan pada konsumen.

ABSTRACT

ANALYSIS ON CONSUMERS SATISFACTION OF HOTEL SERVICE QUALITY A CASE STUDY AT MUTIARA HOTEL YOGYAKARTA 2005

**YOYON FITRIYANTO DEWO
SANATA DHARMA UNIVERSITY
YOGYAKARTA 2005**

This Research was aimed to know the attribute which was considered the most decisive by consumers in choosing the lodging service in Mutiara Hotel Yogyakarta and also consumer response to the services offered by Mutiara Hotel Yogyakarta. The technique used of data collection was questionnaire. The analysis technique used was Sequence Importance Analysis and Multiattribute Attitude Model.

The sampel included 100 respondents. In general, almost all the respondents were satisfied with the hotel's services. The Multiattribute Attitude Model analysis showed that the hygiene attribute was very good, whereas the price was ranked low by the respondents. The most important attribute was hotel facility. This factor was important for the hotel to improve its services.