

ABSTRAK

ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP KUALITAS JASA DAN PELAYANAN HOTEL

Studi Kasus Pada Hotel Perdana Raya
Jl. Pemuda Selatan No. 14 Klaten

Recodimus Wisnu Sriwijaya
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2004

Tujuan penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui karakteristik konsumen pengguna jasa pada hotel Perdana Raya. 2) Untuk mengetahui sikap konsumen terhadap kualitas jasa dan pelayanan pada hotel Perdana Raya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis persentase dalam bentuk komposisi responden dan analisis kuantitatif yaitu analisis *Multiattribute Attitude Model* (MAM)

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen yang mengunap di Hotel Perdana Raya adalah berjenis kelamin laki-laki (55%), berusia 31-40 tahun (40%), tingkat pendidikan adalah lulusan akademi atau perguruan tinggi (52%), pekerjaan wiraswasta (38%) dan tingkat penghasilan 2,6 juta-5 juta (46%).

Dengan menggunakan Analisis *Multiattribute Attitude Model* (MAM), diperoleh hasil bahwa sikap konsumen yang menginap di Hotel Perdana Raya terhadap kualitas jasa dan pelayanan secara keseluruhan adalah sangat puas ditunjukkan dengan nilai 20,172, sedangkan urutan tingkat kepentingan yang dianggap menjadi prioritas utama konsumen selama menginap di Hotel Perdana Raya adalah ruang kamar hotel menarik, bersih dan nyaman.

ABSTRACT

ANALYSIS OF CONSUMER ATTITUDE TOWARD HOTEL QUALITY AND SERVICE

A CASE STUDY AT HOTEL PERDANA RAYA KLATEN

Recodimus Wisnu Sriwijaya
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2004

The aims of the research are:(1) identify the Hotel Perdana Raya consumer's profile, (2) identify consumer attitude toward Hotel Perdana Raya quality and service.

The techniques of data collection are questionnaire, observation, interview, and documentation. The data analysis techniques are percentage analysis in the form of respondent composition and *Multiattribute Attitude Model (MAM)*.

Based on the data analysis, most of consumer stay in Perdana Raya Hotel is 56% male, age 31-40 years old is 40%, 52% have elementary school education level, 38% is entrepreneurship and have the average income of 2,6 million-5 million (46%).

By using the analysis of *Multiattribute Attitude Model (MAM)*, the consumer attitude can be classified as well satisfied, shown by *MAM* score of 2,172. Most consumer give priority to clean, attractive, and comfortable room when staying at Perdana Raya Hotel.