

## ABSTRAK

### **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA HOTEL Studi Kasus Pada Departemen *Housekeeping* Wisma Borobudur Yogyakarta**

**EMMANUEL MAMIK TRI S.  
UNIVERSITAS SANATA DHARMA  
YOGYAKARTA  
2000**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang paling mempengaruhi konsumen dalam memilih Wisma Borobudur dan untuk mengetahui apakah konsumen puas terhadap jasa yang diberikan oleh Departemen *Housekeeping* Wisma Borobudur Yogyakarta.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus, pada Departemen *Housekeeping* Wisma Borobudur Yogyakarta. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Kepada 100 responden dibagikan sebuah kuesioner berisi 55 pertanyaan yang menyangkut pelayanan, kebersihan dan kelengkapan serta kerapihan kamar-kamar tamu dan tempat- tempat umum dalam hotel.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus rata-rata prioritas untuk mengetahui faktor yang paling mempengaruhi konsumen dalam memilih Wisma Borobudur, sedangkan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap jasa yang diberikan oleh Departemen *Housekeeping* dilakukan dengan cara membagi jumlah skor hasil dari seluruh item dari semua responden dengan jumlah skor harapan dari seluruh item dari semua responden.

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh temuan sebagai berikut:

1. Faktor yang paling mempengaruhi konsumen dalam memilih Wisma Borobudur adalah pelayanan.
2. Dari hasil pembagian jumlah skor hasil dari seluruh item dari semua responden dengan jumlah skor harapan dari seluruh item dari semua responden diperoleh nilai sebesar 0,93. Nilai tersebut berarti bahwa apa yang dirasakan konsumen kurang dari harapannya, sehingga konsumen tidak puas terhadap jasa yang diberikan oleh Departemen *Housekeeping* Wisma Borobudur Yogyakarta.

## **ABSTRACT**

### **CONSUMER'S SATISFACTION WITH HOTEL SERVICE Case Study on the Housekeeping Department of Wisma Borobudur Yogyakarta**

**EMMANUEL MAMIK TRI S.  
SANATA DHARMA UNIVERSITY  
YOGYAKARTA  
2000**

This study aims to know what factors mostly influence consumers to choose Wisma Borobudur and whether consumers are satisfied with the service provided by the Housekeeping Department of Wisma Borobudur Yogyakarta.

This study is a case study on the Housekeeping Department of Wisma Borobudur Yogyakarta. Data are collected using interview and questionnaires distributed to 100 respondents. The questionnaire consists of 55 questions about service, cleanliness, completeness of equipment and tidiness of the guest rooms and public places at the hotel.

Analysis used in this study is a priority average formula to know which factor does mostly influence the consumer in choosing Wisma Borobudur. Next to know consumer's satisfaction with the service provided by the Housekeeping Department by dividing the total performance scores of all items of all respondents with the total expectation scores for all items of all respondents.

Based on the data analysis the following conclusions are drawn:

1. The factor mostly influencing the consumer to choose Wisma Borobudur is its service.
2. The total performance scores of all respondents obtained a value of 0.93. This value indicates that the performance as experienced by the consumers is less than their expectation, so the consumers are not satisfied about the service given by the Housekeeping Department of Wisma Borobudur Yogyakarta.