

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN HOTEL Studi Kasus pada Hotel Radisson Yogya Plaza, Yogyakarta

**Elisabet Sri Suhartati
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2001**

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui profil konsumen yang menginap di Hotel Radisson; (2) mengetahui tanggapan konsumen terhadap tingkat kinerja pelayanan yang dirasakan dari Hotel Radisson; (3) mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan mengenai tanggapan konsumen tentang tingkat kinerja pelayanan dari Hotel Radisson ditinjau dari jenis kelamin dan jenis pekerjaan.

Penelitian studi kasus ini dilakukan pada bulan Oktober sampai dengan bulan November. Populasi dalam penelitian ini adalah semua tamu yang menginap di Hotel Radisson. Sampel ditentukan sebanyak 50 responden berdasarkan teknik sampel insidental. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk menganalisis data digunakan analisis deskriptif dan analisis Chi Square.

Hasil dari penelitian ini adalah: (1) konsumen yang menginap di Hotel Radisson kebanyakan berjenis kelamin laki-laki dengan latar belakang pendidikan terakhir Akademi/Perguruan Tinggi, berusia lebih dari 35 tahun, dengan jenis pekerjaan sebagai pengusaha/wiraswasta dan berpenghasilan lebih dari Rp. 1.000.000 per bulan; (2) tanggapan konsumen terhadap tingkat kinerja pelayanan dari Hotel Radisson menunjukkan hasil yang sangat memuaskan (38%) dan memuaskan (28%); (3) ada perbedaan yang signifikan mengenai tanggapan konsumen tentang tingkat kinerja pelayanan Hotel Radisson yaitu dari aspek staf *Housekeeping*, pelayanan makan, kebersihan kamar mandi jika ditinjau dari jenis kelamin, dan ada perbedaan yang signifikan mengenai tanggapan konsumen tentang tingkat kinerja pelayanan Hotel Radisson dari aspek pelayan *Lounge* jika ditinjau dari jenis pekerjaan.

ABSTRACT

AN ANALYSIS OF HOTEL SERVICE QUALITY A Case Study at Radisson Hotel of Plaza Yogya, Yogyakarta

**Elisabet Sri Suhartati
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2001**

This research was purposed to know : (1) consumers' profiles who stayed at Radisson Hotel; (2) consumers' responses to the performance of the hotel service; (3) whether or not there was a significant difference concerning with consumers' responses about the performance of the hotel service based on sex and kind of job.

This research was a case study, conducted from October until November 2000. The research populations were all guests staying at the hotel. The samples were 50 respondents which was based on the incidentally technique. The data gathering techniques were questionnaire, observation, interview and documentation. The data analysis techniques were descriptive analysis and Chi-Square analysis.

The results of this research were: (1) most of consumers who stayed at Radisson hotel were males with academic/university for their last education background, and they were 35 years old or more. Their jobs were entrepreneurs and having income Rp. 1,000,000 per month or more; (2) the consumers' responses about the service performance showed a very satisfying result (38%) and satisfying result (28%); (3) viewed from the sex, there were significant differences of consumers' responses toward the performance of the hotel service, especially on the Housekeeping staff, food service, and bathroom cleanness. Viewed from kind of job, there were significant differences of consumers' responses concerning with the performance of Radisson Hotel service especially on the aspect of Lounge.