

Abstrak

Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Jasa Hotel Studi Kasus Pada Hotel Batik Yogyakarta II

**Tarsisius Radeng Setiawan Gaduk
Universitas Sanata Dharma Yogyakarta**

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui profil konsumen yang menginap di hotel Batik Yogyakarta II, (2) untuk mengetahui apakah ada perbedaan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen yang menginap di hotel Batik Yogyakarta II.

Teknik yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian ini adalah untuk pengujian instrumen digunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan untuk analisis masalah pertama menggunakan analisis prosentase dan masalah kedua menggunakan analisis *chi square*.

Hasil perhitungan analisis data menunjukkan bahwa konsumen yang menginap di hotel Batik Yogyakarta II pada umumnya berjenis kelamin perempuan, status pekerjaan sebagai wiraswasta, penghasilan antara Rp. 1.000.000 sampai dengan Rp. 1.499.999 dan tingkat pendidikan terakhirnya Sekolah Lanjutan Tingkat Atas. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen relatif sama, dengan kata lain tidak ada perbedaan kepuasan terhadap fasilitas yang ditawarkan oleh hotel Batik Yogyakarta II baik ditinjau dari jenis kelamin maupun status pekerjaan

Abstract

Analysis On Consumer Satisfaction A Case Study On Batik Hotel II Yogyakarta

**Tarsisius Radeng Setiawan Gaduk
Sanata Dharma University Yogyakarta**

The aim of this research is (1) to know the profile of the users of the service of Batik Hotel II Yogyakarta; (2) to find out whether there is any satisfaction difference among the service users.

To answer the first aim, percentase analysis is used and to answer the second chi-square analysis is used.

The profile of the service users is that most of them are female, businessman; their income is between Rp 1.000.000 and Rp 1.499.999, and their highest education degree is senior high school. There is no satisfaction difference among the service users based on sex and job status.