Kepuasan Wisatawan Terhadap Hotel Berbintang: Studi Kasus Wisatawan Menginap di Provinsi Daerah
Istimewa Yogyakarta
SYAFIRA SALSABILLA, Bagaskara, S.E., M.Ec.Dev.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

Hotel berbintang menjadi salah satu opsi wisatawan untuk menginap dan data dari BPS DIY menunjukkan banyaknya wisatawan domestik yang berkunjung ke DIY dan peningkatan jumlah wisatawan domestik yang menginap di hotel berbintang. Diperlukannya kajian untuk menganalisis sejauh mana faktor kualitas pelayanan, citra merek, lokasi, serta harga kamar per-malam memengaruhi kepuasan pelanggan yang menginap di hotel berbintang di DIY ditengah ketatnya persaingan industri hotel berbintang di provinsi DIY.Penelitian ini menggunakan analisis regresi logistik ordinal.Hasil penelitian menemukan bahwa secara simultan, kualitas pelayanan, citra merek, lokasi, pendapatan, serta harga kamar permalam memengaruhi kepuasan tamu hotel berbintang di DIY. Namun secara parsial, citra merek dan harga kamar permalam tidak berpengaruh terhadap kepuasan tamu hotel berbintang di Provinsi DIY.Manajemen hotel perlu meningkatkan kualitas pelayanan, memastikan brand image sejalan dengan layanan, serta menyesuaikan strategi berdasarkan lokasi dan segmen pendapatan wisatawan. Wisatawan perlu mempertimbangkan lokasi, fasilitas, harga, dan layanan sebelum memilih hotel, serta membaca ulasan tamu untuk menyesuaikan ekspektasi. Menyesuaikan anggaran dengan fasilitas yang ditawarkan akan membantu mendapatkan pengalaman menginap yang lebih memuaskan.

Kata kunci: kepuasan wisatawan, kualitas pelayanan, citra merek, lokasi, pendapatan, harga, hotel berbintang.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Kepuasan Wisatawan Terhadap Hotel Berbintang: Studi Kasus Wisatawan Menginap di Provinsi Daerah
Istimewa Yogyakarta**
SYAFIRA SALSABILLA, Bagaskara, S.E., M.Ec.Dev.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

Starred hotels are one of the options for tourists to stay and data from BPS DIY shows the number of domestic tourists visiting DIY and the increasing number of domestic tourists staying in star hotels. This study uses ordinal logistic regression analysis.The results found that simultaneously, service quality, brand image, location, income, and room night prices affect guest satisfaction of star hotels in DIY. However, partially, brand image and room night price have no effect on guest satisfaction of star-rated hotels in DIY Province.Hotel management needs to improve service quality, ensure brand image is in line with services, and adjust strategies based on location and tourist income segments. Travelers need to consider location, facilities, price, and service before choosing a hotel, and read guest reviews to adjust expectations. Adjusting the budget to the facilities offered will help to have a more satisfying stay.

Keywords: tourists satisfaction, service quality, brand image, location, income, price, starred hotel.