

ABSTRACT

Hotel acts as accommodation and a place to stop guests when they travel. This research is aimed at finding out how the perception of guests upon hospitality service provided by Eclipse Hotels so that it can provide a response to make a return visit. After that, this research will also find out how the management's efforts in maintaining services that can then be assessed for guests to assess whether they want to make a return visit to the hotel or not. This study uses the variable *Dimensions of Hospitality in The Hotel Industry* as one of the factors that play a role in being able to assess how the services provided by the Hotel to its guests. The purpose of this study was to see how the guest perception of Eclipse Hotel Yogyakarta's service affected the interest of revisiting to Eclipse Hotel Yogyakarta. There are 5 (five) variables used in the *Dimensions of Hospitality in The Hotel Industry* in the form of: 1) Warm Welcoming, 2) Guest / host relationship, 3) Personalization, 4) Comfort, and 5) Hospitableness. To achieve the research objectives, quantitative methods were carried out in the study and questionnaires were distributed. By using qualitative method the researcher interview the hotel staff to find strategies that hotel use to maintain hospitality service.

This research indicates that the perception by guest upon hospitality service in Eclipse Hotel Yogyakarta is High that means Eclipse Hotel Yogyakarta succeed in deliver hospitality service to the guests. Based on the data analyzed, guests' perceptions of Hospitableness received the highest results, while the Warm Welcoming variable received the lowest results. After that, there are 70% respondents said will do return visit in their next trip to Yogyakarta. From this result, Eclipse Hotel needs to keep maintain the service also develop service that haven't been applied from the reference of the hospitality service's indicators.

Keywords: Dimensions of hospitality, perception, hotel guest, service, hospitality, interest of revisiting, Eclipse Hotel Yogyakarta

ABSTRAK

Hotel berperan sebagai akomodasi dan tempat untuk singgah para tamu ketika mereka melakukan perjalanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi tamu tentang layanan perhotelan yang diberikan oleh Hotel Eclipse sehingga hal tersebut dapat memberikan tanggapan untuk melakukan kunjungan menginap kembali. Setelah itu penelitian ini juga akan mencari bagaimana upaya pihak manajemen dalam mempertahankan layanan yang kemudian dapat menjadi penilaian bagi para tamu untuk menilai apakah mereka mau untuk melakukan kunjungan kembali ke hotel tersebut atau tidak. Penelitian ini menggunakan variable *Dimensions of Hospitality in The Hotel Industry* sebagai salah satu factor yang berperan untuk dapat menilai bagaimana pelayanan yang diberikan Hotel terhadap tamunya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana persepsi tamu tentang pelayanan Hotel Eclipse Yogyakarta terhadap minat kunjungan kembali ke Hotel Eclipse Yogyakarta. Terdapat 5 (lima) variable yang digunakan dalam *Dimensions of Hospitality in The Hotel Industry* berupa, 1) Sambutan Hangat, 2) Hubungan tamu/tuan rumah, 3) Personalisasi, 4) Kenyamanan, dan 5) Keramahan. Untuk mencapai tujuan penelitian, metode kuantitatif digunakan oleh peneliti dengan menyebarkan kuesioner langsung kepada para tamu hotel. Penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif, peneliti mewawancarai para staf yang bersangkutan untuk menemukan upaya yang dapat dilaksanakan untuk mempertahankan layanan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi tamu terhadap layanan perhotelan mendapatkan jawaban yang Tinggi dengan begitu dapat dikatakan bahwa Eclipse Hotel Yogyakarta berhasil dalam menyampaikan layanan terhadap tamu. Berdasarkan data yang dianalisis, persepsi tamu tentang Keramahan menerima hasil yang tertinggi, sedangkan variable Sambutan Hangat mendapatkan hasil yang terendah. Setelah itu, dari hasil penelitian terdapat 70% responden yang menyatakan bersedia untuk mengunjungi hotel Eclipse ketika mereka akan melakukan wisata ke Yogyakarta. Dengan begitu, ini menjadi acuan untuk Hotel Eclipse agar tetap mempertahankan layanan yang sudah diberikan atau bahkan mengembangkan layanan yang belum diterapkan menggunakan indikator layanan perhotelan.

Kata kunci: *Dimensions of Hospitality*, persepsi, tamu hotel, pelayanan, perhotelan, minat kunjungan kembali, Eclipse Hotel Yogyakarta.