

KLASIFIKASI ATRIBUT HOTEL PENENTU KEPUASAN DI MIDTOWN HOTEL SURABAYA

Liliany Prajogo, Ronny Kusnin, Monika Kristanti

Program Manajemen Perhotelan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas

Kristen Petra

Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui klasifikasi atribut kepuasan di Midtown Hotel Surabaya, yaitu hotel *chain* domestik yang berkembang di Indonesia. Data penelitian diambil dari komentar TripAdvisor sebanyak 132 komentar. Dengan melakukan teknik *content analysis*, penulis mengelompokkan komentar menjadi 16 atribut hotel penentu kepuasan yang dapat dikategorikan menjadi enam kategori, yaitu *location*, *physical hotel setting*, *value*, *food*, *service*, dan *room*. Teknik analisa kuantitatif yang digunakan adalah uji Kruskal-Wallis dan uji Mann-Whitney U untuk dapat mengklasifikasi atribut hotel menjadi empat kategori: *satisfier*, *dissatisfier*, *critical*, dan *neutral*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 16 atribut, satu atribut dikategorikan sebagai *critical*, enam atribut dikategorikan sebagai *satisfier*, satu atribut sebagai *dissatisfier*, dan delapan atribut sebagai *neutral*.

Kata kunci: Atribut penentu kepuasan, *satisfier*, *dissatisfier*, *critical*, dan *neutral*.

Abstract

This study was conducted to determine the classification of satisfaction attributes at Midtown Hotel Surabaya, which is a developing chain hotel in Indonesia. The data was taken from TripAdvisor at total of 132 reviews. By applying content analysis technique, reviews were grouped into 16 satisfaction attributes and further classified into six categories: location, physical hotel setting, value, food, service, and room. Quantitative analysis technique used were Kruskal-Wallis test and Mann-Whitney U test to classify the attributes into four categories: satisfier, dissatisfier, critical, and neutral. The result showed that from 16 attributes, one attribute classified as critical, six attributes as satisfier, one attribute as dissatisfier, and eight attributes as neutral.

Keywords: Satisfaction attributes, satisfiers, dissatisfiers, critical, and neutral.