

ABSTRAK

MERIANA.(1993). "Studi Perbedaan Aspek Kepuasan Pelayanan Hotel Antara Wisatawan Jepang Dan Wisatawan Australia Pada Bali Mandira Cottages Di Kuta, Denpasar." **Skripsi Gelar Jenjang S1.** Surabaya : Fakultas Psikologi Universitas Surabaya.

Kepuasan wisatawan terhadap pelayanan hotel merupakan masalah yang selalu mendapat perhatian utama pihak hotel. Konsumen akan merasa puas bila semua kebutuhan dan keinginannya terpenuhi dengan baik. Dalam memenuhi semua kebutuhannya, konsumen banyak dipengaruhi oleh kebiasaan dan cara hidup bermasyarakat. Disinilah letak kesulitan pihak hotel dalam menentukan teknik pelayanan yang tepat dan sesuai dengan keinginan konsumen. Dari permasalahan di atas, peneliti ingin mengetahui apakah latar belakang budaya konsumen turut berpengaruh dalam menentukan kepuasan konsumen.

Penelitian ini bersifat komparatif yaitu ingin mengetahui perbedaan besarnya derajat favorabel pelayanan hotel antara wisatawan Jepang dan wisatawan Australia dalam menumbuhkan perasaan puas bagi wisatawan. Perbandingan yang dimaksud, baik secara kuantitatif (dalam besarnya derajat kesenangan pelayanan hotel) maupun secara kualitatif (dalam ranking, arah dan derajat kesenangan - ketidaksenangan pelayanan).

Untuk mendapatkan data digunakan angket *forced-choice* dalam bentuk perbandingan pasangan pelayanan hotel. Ada sembilan pelayanan yang ingin dibandingkan satu sama lain, sehingga keseluruhan item pasangan pelayanan berjumlah 36 item. Pada tiap item, subyek diminta untuk memilih satu dari setiap dua aspek pelayanan yang paling sesuai dengan keinginan subyek.

Subyek dalam penelitian ini adalah wisatawan Jepang dan wisatawan Australia yang menginap di Bali Mandira Cottages yang berlokasi di kawasan Kuta, Bali. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*. Sampel untuk kelompok wisatawan Jepang dan Australia berjumlah sama yaitu masing-masing 30 orang.

Analisa data dilakukan dengan memakai dua cara yaitu dengan kai kuadrat yang diarahkan untuk menguji ada tidaknya perbedaan secara kuantitatif antara kelompok yang dibandingkan dan analisa kualitatif guna mengetahui bagaimana kecenderungan perbedaan yang ditunjukkan, disimpulkan melalui perbandingan urutan, letak dan besarnya skor z pelayanan. Hasil yang didapat yaitu ada perbedaan antara wisatawan Jepang dan wisatawan Australia dalam besarnya derajat kesenangan pelayanan keramah-tamahan ($\chi^2 (11,644) > \chi^2 5\% (3,841)$). Pelayanan keramah-tamahan lebih disenangi pada wisatawan Australia daripada wisatawan Jepang serta perbedaan pada pelayanan keindahan ($\chi^2 (9,888) > \chi^2 5\%$). Pelayanan keindahan lebih disenangi pada wisatawan Jepang daripada wisatawan Australia.