

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kombinasi atribut hotel bintang dua di Kota Jakarta yang menghasilkan *customer value index* tertinggi dan untuk mengetahui atribut yang merupakan *value driver* dari hotel bintang dua di Kota Jakarta. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang dilaksanakan menggunakan metode konjoin, pengambilan sampel menggunakan metode non probability purposive sampling. Studi ini didasarkan pada data primer yang dilakukan melalui survey dari 394 konsumen yang pernah menginap di hotel bintang dua di Kota Jakarta.

Penelitian ini mengidentifikasi hotel bintang dua melalui penilaian dari konsumen yang pernah menginap di hotel bintang dua di Kota Jakarta. Dalam analisis konjoin ini, mengidentifikasi bahwa jaringan internet memiliki nilai kepentingan paling besar karena memiliki *customer value index* tertinggi, diikuti oleh harga kamar, sarapan, layanan penjemputan bandara, dan ketersediaan kopi dan teh. Hotel bintang dua yang paling diminati oleh konsumen jika memiliki fasilitas jaringan internet gratis di kamar dan di lobby, sarapan gratis, akses gratis untuk layanan kopi dan teh, tersedia layanan penjemputan bandara dengan biaya tambahan, dan harga kamar lebih dari Rp 500.000. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tersedia layanan penjemputan bandara dengan biaya tambahan adalah *value driver* bagi konsumen dalam memilih hotel bintang dua di Kota Jakarta.

Saran dari penelitian ini adalah industri perhotelan di Kota Jakarta dapat membuat hotel bintang dua dengan menyediakan layanan penjemputan bandara dengan biaya tambah dalam pengembangan hotel untuk menghadapi persaingan. Dimana konsumen hotel bintang dua di Kota Jakarta menyukai layanan tersebut ketika membuat keputusan pembelian.

Kata kunci: Harga Kamar, Jaringan Internet, Ketersediaan Kopi dan Teh, Layanan Penjemputan Bandara, Sarapan