

ABSTRAK

Kualitas pelayanan di The Papandayan Hotel Bandung dalam *Department Front Office* masih memiliki kekurangan dengan terbuktinya masih banyak keluhan yang diberikan konsumen terhadap kualitas pelayanan hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur *Service Quality* (X), *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *Empathy* (X_5) pada kantor depan. Serta mengetahui dimensi kualitas pelayanan mana yang paling dominan. Metode yang digunakan ialah metode Analisis Deskriptif dengan teknik pengumpulan data Kuisisioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Tangibles* di The Papandayan Hotel sangat tinggi dengan persentase 81,87%. *Reliability* diperoleh persentase sebesar 79,12%, persentase tersebut menunjukkan bahwa *Reliability* tinggi. *Responsiveness* diperoleh persentase 79,25%, persentase tersebut menunjukkan bahwa *Responsiveness* tinggi. *Assurance* diperoleh persentase 78,37%, persentase tersebut menunjukkan bahwa *Assurance* tinggi. *Empathy* diperoleh persentase sebesar 77,75%, persentase tersebut menunjukkan bahwa *Empathy* tinggi. Kesimpulannya ialah bahwa *Service Quality* di The Papandayan Hotel Bandung sudah baik dengan persentase total 79,27%, namun perlu ditingkatkan kembali pada dimensi kualitas pelayanan *Empathy* dengan cara memberikan perhatian penuh terhadap tamu serta sungguh-sungguh mengutamakan pelanggan.

Kata Kunci: *Service Quality, Front Office*