

ABSTRAK

Kota Bandung merupakan kota terbesar yang berada di Jawa Barat sekaligus menjadi ibu kota provinsi tersebut. Kota Bandung hingga saat ini masih menjadi tujuan wisata bagi para wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Selain itu kemudahan akses untuk menuju atau keluar kota Bandung menambah besarnya peluang wisatawan datang ke Kota Bandung. Sehingga untuk meningkatkan kepuasan wisatawan yang datang ke kota Bandung, maka di perlukan sarana dan prasarana yang dapat menambah kenyamanan para wisatawan pada saat datang ke kota Bandung dengan memberikan fasilitasi untuk menginap.

Salah satu tempat penginapan di kota Bandung ialah Hotel XYZ yang bergerak dalam industri pariwisata sebagai jasa penyedia layanan penginapan yang berbasis Hotel *budgeting*. Hotel XYZ memiliki berbagai macam kelas antalain: *standard A, standard B, superior, deluxe, executive deluxe* dengan memberikan fasilitas dan *services* seperti: *breakfast, welcome drink, coffee/tea maker hot and cold water. Tv cable, air conditioning, hot spot, mini lounge, room service*. Dengan pertumbuhan industri pariwisata maka semakin banyaknya kompetitor di bidang sejenis oleh sebab itu Hotel XYZ memerlukan diferensiasi serta evaluasi layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pada penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pada Hotel XYZ dengan menggunakan integrasi *Service Quality* dan model kano. Dalam penelitian ini terdapat 5 dimensi yaitu dimensi *Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance* dengan memiliki 19 atribut kebutuhan pelanggan. Setelah dilakukan pengolahan data maka terdapat 6 atribut kuat serta 13 atribut lemah dengan 13 atribut *one-dimensional*, 3 atribut *must be* dan 3 atribut *attractive*. Hasil akhir untuk penelitian ini didapatkan 6 atribut yang akan dipertahankan.

Rekomendasi yang diperoleh ialah *service Blue Print* yang berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan dan perancangan layanan yang akan ditingkatkan berdasarkan *True Customer Need*.

Kata Kunci: *Service Quality, Model Kano, Service Blue Print*