

## ABSTRAK

Salah satu bidang yang memiliki peranan besar dalam menunjang kemajuan sektor wisata ialah akomodasi layanan penginapan/ Hotel. Tingginya potensi pariwisata di Kota Bandung semakin menunjukkan pula kebutuhan akomodasi penyedia jasa pelayanan penginapan/Hotel yang besar.

Hotel XYZ sebagai salah satu industri yang bergerak dalam bidang akomodasi penyedia layanan penginapan yang berbasis hotel budgeting terus melakukan peningkatan dari adanya kekurangan layanan Hotel XYZ maupun ketidakpencapaian revenue Hotel, agar tetap dapat menjaga eksistensi dan selalu berupaya memberikan kualitas dan pelayanan yang baik sesuai kebutuhan konsumennya.

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan Hotel XYZ melalui analisis kebutuhan pelanggan Hotel menggunakan integrasi *Service Quality* dan Kano juga perancangan proses layanan jasa yang baik menggunakan *Service Blue Print*. Dalam penelitian diperoleh 22 atribut kebutuhan pelanggan yang selanjutnya diolah menghasilkan 8 atribut lemah dan 14 atribut kuat dengan dua kategori *attractive*, enam kategori *must-be*, dua belas kategori *one-dimensional* dan dua kategori *indifferent*. Hasil akhir penelitian menghasilkan 7 atribut *True Customer Needs* yang dipetakan dalam proses pelayanan jasa *Service Blue Print* untuk mengetahui proses-proses yang terjadi dan potensi kegagalan layanan jasa dalam bentuk *Service Blue Print*.

Rekomendasi yang diperoleh adalah berdasarkan pengolahan data dan perancangan layanan jasa yang baik yang perlu ditingkatkan sebagai *True Customer Needs* dalam rancangan *Service Blue Print*.

Kata Kunci : Analisis Kebutuhan, Service Quality, Kano, Service Blue Print