

## ABSTRAK

Kota Bandung yang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Barat telah meraih penghargaan sebagai Kota Wisata Bersih Asia Tenggara dalam ASEAN Tourism Award (ASANTA) Tahun 2018 yang berlangsung di Chiang Mai, Thailand. Penghargaan ini dapat diraih karena adanya kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat dalam melakukan pengelolaan lingkungan dan kebersihan untuk menopang destinasi wisata unggulan di kota ini. Tidak heran jika jumlah destinasi wisata di Kota Bandung mengalami peningkatan. Sehingga, jumlah wisatawan asing maupun domestik yang datang ke kota ini selalu mengalami peningkatan dari tahun 2010 hingga 2016 dan di prediksi akan mengalami peningkatan sampai tahun 2018. Wisatawan yang datang ke kota Bandung terbagi menjadi wisatawan yang menginap dan tidak menginap dengan perbandingan wisatawan menginap lebih banyak dibanding dengan wisatawan yang tidak menginap. Hal tersebut dianggap sebagai peluang bagi para pebisnis.

Semakin banyak pebisnis yang tertarik untuk menjalankan bisnisnya dalam sektor jasa dengan membangun hotel sebagai tempat menginap yang menyebabkan tingkat pertumbuhan dan kompetisi antar hotel mengalami peningkatan. Untuk dapat bertahan dalam kondisi persaingan yang ketat, setiap hotel sebagai perusahaan jasa harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang prima untuk menarik pelanggan sebanyak mungkin dan agar tidak beralih ke hotel yang lain.

Penelitian ini dilakukan di Hotel Noor Bandung, yang merupakan hotel bintang tiga dan terletak di jalan Madura Nomor. 6 Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan pelanggan Hotel Noor Bandung berdasarkan kualitas pelayanan agar Hotel Noor Bandung dapat terus bertahan pada kondisi pasar yang semakin ketat dan memiliki kualitas pelayanan yang semakin meningkat.

Data primer dalam penelitian ini diambil melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang tamu hotel dengan teknik *purposive sampling* dan data sekunder diperoleh dari sejumlah literatur serta dokumen yang relevan dengan penelitian ini. Data yang sudah berhasil terkumpul kemudian diolah dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)*.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa ekspektasi pengunjung terhadap kualitas pelayanan pada Hotel Noor Bandung termasuk dalam kategori tinggi atau sangat penting dengan nilai persentase sebesar 89.08%, yang ditunjukkan oleh rentang nilai yang berada di antara 81.25% - 100% dan persepsi pengunjungnya termasuk dalam kategori sangat baik dengan nilai persentase sebesar 86.51% yang ditunjukkan oleh rentang nilai yang berada di antara 81.25% - 100% . Sedangkan, untuk kepuasan pengunjung termasuk dalam kategori sangat puas dengan nilai persentase sebesar 86,60% yang ditunjukkan oleh rentang nilai antara 81%-100% . Kualitas pelayanan yang masih belum sesuai dengan harapan pelanggan yaitu furniture berkualitas baik yang tersedia di hotel, kenyamanan kamar hotel, fasilitas yang tersedia di kamar hotel, fasilitas pribadi di kamar hotel, dan pengetahuan pegawai hotel dalam memberikan informasi mengenai layanan hotel sehingga masih harus diperbaiki.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Customer Satisfaction Index, Importance-Performance Analysis**