

ABSTRAK

Padma Hotel Bandung adalah hotel bintang 5 terletak di kota Bandung. Yang memiliki visi yaitu menjadi hotel terbaik diantara hotel bintang lima di Bandung pada akhir tahun 2020 dan misi memberikan pengalaman yang luar biasa melalui perbedaan untuk melebihi harapan tamu. Dalam memenuhi visi dan misi, Padma Hotel Bandung masih banyak mendapatkan komentar negatif dari para tamu. Banyak komentar negatif yang tertuju pada departemen *housekeeping*.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan pada Padma Hotel Bandung menggunakan metode *servqual* dan model Kano untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari departemen *housekeeping* di Padma Hotel Bandung. Dalam penelitian ini terdapat 22 atribut kebutuhan dari hasil voice of customers dengan pelanggan Padma Hotel Bandung. Berdasarkan hasil integrasi dari pengolahan kuesioner *servqual* dan model Kano didapatkan rekomendasi atribut kebutuhan, yaitu terdapat 9 atribut kebutuhan yang diprioritaskan, 5 atribut kebutuhan yang ditingkatkan, dan 8 atribut kebutuhan yang dipertahankan. Atribut yang akan menjadi *True Customer Needs* adalah atribut kebutuhan yang ditingkatkan dan diprioritaskan.

Kata Kunci: Departemen *housekeeping*, Padma Hotel Bandung, *Servqual*, Model Kano, True Customer Needs, Atribut