

## ABSTRAK

Perkembangan zaman sekarang ini menuntut berbagai institusi untuk menjadi lebih kreatif dan inovatif serta memanfaatkan peluang yang ada. Berbagai sektor institusi diharapkan dapat berkembang dan mengikuti zaman sehingga dapat meningkatkan mutu kinerja anggota didalam institusi tersebut. Untuk mewujudkan hal tersebut beberapa institusi mengikuti perkembangan zaman dan menyesuaikan dengan kebutuhan universitas, maka dari itu Universitas Telkom mendirikan sebuah hotel yang berada di dalam kawasan universitas yaitu Lingian Hotel & Convention.

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan seperti apa yang diharapkan konsumen, untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atas layanan yang diberikan. Karena adanya keluhan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengunjung yang tidak terlalu memuaskan sehingga membuat pengunjung sedikit kecewa dengan pelayanannya.

Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel yaitu pernah mengunjungi Lingian Hotel & Convention dengan melakukan penyebaran kuesioner ke 100 responden. Penelitian ini menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan 5 dimensi (kualitas layanan) yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy*.

Hasil Perhitungan rata-rata analisis deskriptif pada kenyataan yaitu 82,10% yang artinya baik. Sedangkan hasil rata-rata analisis deskriptif pada harapan yaitu sebesar 86,76% yang artinya sangat baik. Kemudian hasil skor *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 82,12% menunjukkan bahwa berada di posisi antara 81,25% -100% yang artinya baik.

Hasil Perhitungan analisis Matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) , kuadran A (prioritas rendah) yang dimana menunjukkan variabel yang dianggap kurang penting serta kurang memuaskan bagi pelanggan. Dalam atribut Lingian Hotel & Convention dalam melayani tidak memenuhi kebutuhan standar kualitas layanan.

**Kata Kunci : Kualitas layanan, tangible, reliability, responsiveness, assurance, Empathy Metode IPA dan CSI.**