

## **ABSTRAK**

Dalam lingkungan bisnis yang sangat kompetitif saat ini, perusahaan harus melampaui ekspektasi konsumen agar dapat tumbuh dan mempertahankan keberlanjutan jangka panjang. Kelangsungan hidup industri hotel sangat tergantung pada pentingnya kualitas layanan. Oleh karena itu, kesuksesan operasional hotel bergantung pada penyediaan layanan berkualitas unggul. Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh hotel bintang lima di Bandung dengan menggunakan kerangka kerja SERVQUAL. Analisis mencakup beberapa dimensi, seperti fisik, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati. Data yang dianalisis menggunakan teknik analisis teks, dengan dataset berisi 38.859 ulasan online dari Traveloka, Tiket.com, dan Agoda, yang dikumpulkan antara Januari 2022 hingga Mei 2024. Hasil penelitian menyoroti umpan balik positif yang diterima terkait jaminan, responsivitas, dan keandalan, serta kebutuhan untuk meningkatkan empati dan memperbaiki dimensi fisik. Meningkatkan aspek empati dan fisik sangat penting untuk meningkatkan kepuasan konsumen di semua hotel bintang lima di Bandung. Hal termasuk memperbaiki kondisi kamar, memastikan penawaran sarapan berkualitas tinggi, dan memberikan layanan yang personal.

**Keywords:** hotel service quality, online review, servqual, text analytics