

ABSTRAK

Industri perhotelan di Indonesia telah mengalami peningkatan yang signifikan sejalan dengan kemajuan ekonomi dan pariwisata di negara ini. Untuk melakukan peningkatan pada Educational Hotel, dibutuhkan beberapa poin pendukung seperti peningkatan layanan yang diberikan kepada konsumen. Pelayanan merupakan poin yang sangat penting karena dapat mempengaruhi keputusan pembelian produk atau jasa pada suatu perusahaan, maka dari itu pertumbuhan industri perhotelan di Indonesia harus diimbangi dengan kualitas pelayanan yang tinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan full service di beberapa Educational Hotel Bandung, diantaranya yaitu Lingian Hotel, Enhaii Hotel, dan UTC Dago Hotel Bandung. Data penelitian ini dikumpulkan dengan melakukan metode triangulasi, dengan metode ini peneliti mengumpulkan data dengan melakukan wawancara dengan informan terkait, observasi secara langsung pada objek penelitian, dan juga mengumpulkan beberapa dokumentasi. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif, yang dilakukan dengan wawancara secara detail dengan beberapa informan. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu adanya Perbandingan Critical Success Factor Terkait Dengan Kualitas Layanan (Studi Pada Tiga Educational Hotel di Bandung Tahun 2024).

Kata Kunci : Educational Hotel, Pemasaran Jasa, Kualitas Layanan, Critical Success Factor.