

ABSTRAK

Kota Bandung menjadi salah satu kota di Indonesia yang mendatangkan banyak wisatawan sehingga banyak berdiri perhotelan yang dekat dengan industri pariwisata. Padma Hotel Bandung adalah salah satu contoh hotel yang ada di Kota Bandung dan termasuk ke dalam kategori hotel bintang lima. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Departemen Food and Beverage yang ada di Padma Hotel Bandung, menganalisis atribut yang dianggap penting dan tidak penting oleh para tamu, dan untuk menyusun strategi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di hotel tersebut. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan kuesioner dan dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tamu sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Padma Hotel Bandung yang dibuktikan dengan nilai CSI 90,62. Analisis lebih lanjut dengan metode IPA menghasilkan empat kuadran dimana kuadran satu terisi oleh satu atribut yang perlu ditingkatkan karena kinerjanya kurang dan dianggap penting, serta terdapat 6 atribut yang berada di kuadran dua yang dianggap penting dan sudah mendapatkan kepuasan dari tamu. Atribut lainnya berada di kuadran tiga dan empat merupakan atribut yang menurut tamu tidak terlalu penting sehingga bisa dikesampingkan terlebih dahulu. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran dan bahan pertimbangan Pihak Padma Hotel Bandung untuk mempertahankan kualitas dan eksistensinya

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI), Padma Hotel Bandung