

ABSTRAK

Industri perhotelan di Kabupaten Garut berkembang pesat, terutama di Hotel Danau Dariza yang mengusung konsep resort alam dengan arsitektur rumah adat. Namun, hotel ini menghadapi penurunan okupansi karena persaingan hotel baru yang lebih modern dan perubahan preferensi wisatawan ke layanan digital. Oleh karena itu, perlu strategi bisnis yang adaptif untuk mempertahankan daya saing.

Penelitian ini bertujuan (1) Menganalisis faktor strategis internal dan eksternal Hotel Danau Dariza melalui tahap input (2) Merumuskan alternatif strategi melalui tahap matching menggunakan analisis SWOT dan IE Matrix (3) Menentukan strategi prioritas melalui tahap decision dengan QSPM untuk meningkatkan daya saing hotel.

Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan dengan alat manajemen strategi seperti matriks IFE, EFE, SWOT, IE Matrix, dan QSPM. Hasil analisis SWOT dipakai untuk memilih strategi prioritas melalui QSPM.

Hasil menunjukkan bahwa Hotel Danau Dariza berada pada posisi strategi “hold and maintain” dengan nilai skor IFE sebesar 2,778 dan EFE sebesar 2,407. Strategi prioritas yang terpilih adalah pengembangan fasilitas modern dan layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan Total Attractiveness Score (TAS) sebesar 6,027. Kesimpulannya, strategi ini dinilai paling relevan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, memperkuat daya saing, dan mendorong peningkatan tingkat hunian secara berkelanjutan.

Penelitian ini memberi kontribusi praktis bagi manajemen hotel dalam strategi berbasis analisis kuantitatif dan bermanfaat akademis sebagai contoh penerapan QSPM. Disarankan agar hotel dapat mengimplementasikan strategi dan lakukan evaluasi berkala. Penelitian selanjutnya dapat memperdalam analisis kepuasan pelanggan dan transformasi digital.

Kata Kunci: Matriks IFE, Matriks EFE, Matriks SWOT, Matriks IE, QSPM