

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan apa saja atribut dalam dimensi kualitas pelayanan yang harus diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ini digunakan untuk mengetahui atribut-atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan tingkat kepuasan. Kedua metode ini akan dikorelasikan untuk mengetahui atribut-atribut yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan metode IPA terdapat 4 atribut prioritas perbaikan, yaitu X_8 dengan tingkat kesesuaian sebesar 96,91%, X_{10} dengan tingkat kesesuaian sebesar 96,92%, X_{11} dengan tingkat kesesuaian sebesar 96,38%, X_{22} dengan tingkat kesesuaian sebesar 95,82%. Sedangkan hasil dari menggunakan metode PGCV menghasilkan urutan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah atribut (X_6) Para karyawan Hotel yang selalu memberikan senyum dan sapa kepada pelanggan dengan nilai indeks PGCV sebesar 3,47. Usulan perbaikan yang dapat dilakukan dengan mengadakan *briefing* beberapa menit untuk memberikan motivasi kerja dan memberikan *training* khusus kepada karyawan Hotel agar lebih tepat dalam melayani konsumen.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Potential Gain in Customer Value* (PGCV),