

ABSTRAK

Di era saat ini pariwisata merupakan bidang industri yang menjanjikan karena jumlah wisatawan yang terus meningkat. Peningkatan wisatawan di Indonesia mencapai 12,92 %. Peningkatan wisatawan mempengaruhi jumlah kebutuhan wisatawan menginap khususnya di Kota Bandung. Hotel XYZ merupakan salah satu hotel bintang empat di Kota Bandung. Hotel XYZ memiliki nilai okupansi yang cenderung positif dengan penurunan nilai okupansi terbesar 6,47 % dengan nilai okupansi terkecil sebesar 50,36 % di awal tahun. *Trend* positif ini didukung dengan hasil OTA yang baik berada di urutan ke 2 tetapi nilai tersebut mengindikasikan bahwa Hotel XYZ masih menjadi makret *challanger*. Hotel XYZ memiliki tujuan menjadi *market leader* berdasarkan hasil diskusi dengan pihak HR Hotel XYZ. Hotel XYZ memiliki hasil *guest comment* yang kurang baik. Oleh karena itu, Hotel XYZ perlu melakukan pengembangan kualitas layanan agar dapat mempertahankan *trend* positif dan menjadi *market leader*.

Penelitian ini memiliki tujuan memberikan rekomendasi kepada Hotel XYZ dalam meningkatkan kualitas layanan berdasarkan 10 *true customer needs* yang telah didapatkan dari penelitian sebelumnya tentang Perancangan Kualitas Layanan pada Hotel XYZ Berdasarkan Analisis Kebutuhan Pengunjung Menggunakan Integrasi *Service Quality* dan Model Kano. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) sebagai sebuah metode yang bertujuan untuk memuaskan pengunjung dan kemudian menerjemahkan permintaan pengunjung sebagai target pengembangan yang disesuaikan dengan kemampuan perusahaan dalam memenuhinya. Metode QFD memiliki dua tahap pengolahan data. Pada bagian tahap pertama yaitu QFD iterasi satu (*House of Quality*) menentukan prioritas karakteristik teknis berdasarkan *true customer needs*. Pada bagian tahap kedua yaitu QFD iterasi dua (*Part Deployment*) menentukan prioritas *critical part* berdasarkan atribut pengembangan konsep.

Rekomendasi akhir terdapat 7 prioritas karakteristik teknis dan 12 prioritas *critical part*. Berikut rekomendasi yang akan dilakukan pengembangan, jumlah *balcony*, jumlah minibar, jenis fasilitas kolam renang, jenis kerjasama fasilitas olahraga hotel, jumlah fasilitas lapangan parkir bus, jenis target market pengunjung, jenis konsep *restaurant*, jenis tempat makan pengunjung, frekuensi pengelolaan menu *food and beverages*, biaya pelatihan pengembangan chef, frekuensi pelatihan pengembangan chef dan jenis kerjasama dengan pihak ketiga bidang jasa parkir. Pengembangan dilakukan sesuai target yang telah ditentukan melalui *brainstorming* dan *benchmarking* yang disetujui oleh pihak Hotel XYZ.

Kata Kunci: *Quality Function Deployment (QFD), Hotel XYZ, House of Quality, Part Deployment*