

## ABSTRAK

Salah satu pihak yang mempunyai pengaruh besar dalam mendukung sektor pariwisata adalah penyedia layanan penginapan atau hotel. Hotel sebagai salah satu akomodasi telah menjadi industri yang bersifat global dan bersifat *mature*. Hal tersebut berdampak pada tingginya kompetisi antar hotel. Hotel Kuta Paradiso adalah hotel mewah dikawasan Kuta yang memiliki beberapa lini usaha seperti penginapan, *sport center*, spa, pusat kebugaran, dan Laguna *Pool Bar*. Jumlah kamar hotel Kuta Paradiso yang terjual pada tahun 2012 sebagian besar berada di bawah target yang telah ditentukan sebesar 80 % dari kapasitas yang ada. Kurangnya pencapaian target Hotel Kuta Paradiso diiringi dengan banyaknya keluhan tamu yang masuk ke departemen *front office* pada kurun waktu yang sama.

SERVQUAL merupakan alat untuk mengukur kepuasan pelanggan sehingga dapat diketahui atribut lemah perusahaan. Model Kano digunakan untuk memahami hubungan antara kepuasan pelanggan dengan upaya pemenuhannya. Perbaikan terhadap atribut kelemahan perusahaan dapat diselesaikan dengan *Quality Function Deployment (QFD)*.

Wawancara kepada pelanggan layanan Hotel Kuta Paradiso dilakukan untuk mendapatkan *voice of customer* dan didapatkan 31 atribut kebutuhan pelanggan. SERVQUAL menghasilkan 25 atribut yang memiliki tingkat kepuasan rendah. Model Kano mengidentifikasi bahwa pemenuhan terhadap 25 atribut lemah tersebut memiliki pengaruh terhadap kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Pada tahap QFD iterasi pertama didapatkan karakteristik teknis dan dipilih sepuluh karakteristik teknis yang memiliki prioritas tertinggi dan mewakili tiap dimensi layanan antara lain pengetahuan karyawan terhadap bidang pekerjaannya, *teamwork* antar departemen, kemampuan presentasi karyawan, nilai TOEIC karyawan, waktu rata-rata merespon keluhan, pengetahuan karyawan terhadap lingkungan hotel, kesiapan karyawan memberikan pelayanan dan perawatan alat/*furniture* hotel. Pada tahap QFD iterasi dua didapatkan sembilan *critical part* yang dijadikan prioritas pengembangan yaitu hotel *team building training*, durasi magang, durasi pelatihan, evaluasi terhadap Kemampuan presentasi karyawan, evaluasi terhadap kesiapan karyawan, *english course*, pengelolaan *Shift kerja Room Section*, frekuensi *briefing* per hari dan frekuensi melakukan *Public Repair & Maintenance checklist*. Untuk mengatasi permasalahan tersebut diberikan beberapa rekomendasi yaitu adanya *preventive maintenance program*, pelatihan *teamwork*, pengelolaan *shift kerja Room Section*, orientasi kerja, sistem evaluasi kinerja, dan program pengembangan eksekutif. Penelitian selanjutnya bisa juga menilai kinerja pelayanan hotel dari persepsi karyawan hotel dengan persepsi dari tamu hotel dan membandingkan keduanya

Kata kunci : SERVQUAL, Model Kano, QFD, Layanan Hotel