

ABSTRAK

Bandung memiliki tempat pariwisata yang beragam yang memiliki daya tarik wisatawan. Hal tersebut mengharuskan kota Bandung untuk memiliki berbagai tempat menginap, salah satunya yang banyak digemari adalah Hotel. Aston Braga Hotel & Residence Bandung adalah salah satu hotel bintang empat yang digemari oleh wisatawan dibanding dengan kompetitornya. Dengan banyaknya permintaan tidak hanya kepuasan yang dirasakan pelanggan tetapi ada pula kekecewaan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja, harapan pelanggan Aston Braga Hotel & Residence Bandung dan atribut *service quality* yang harus ditingkatkan. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode *importance performance analysis*. Peneliti menggunakan objek Aston Braga Hotel & Residence Bandung dengan studi kasus kepada pengunjung objek Aston Braga Hotel & Residence Bandung. Populasi adalah pengunjung objek Aston Braga Hotel & Residence Bandung, dengan sampel responden 100 orang. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan jenis data kuantitatif. Analisis pembahasan yang digunakan adalah *importance performance analysis*. Hasil penelitian ini adalah kepuasan pelanggan rata-rata Kualitas Layanan, diperoleh bahwa tingkat Harapan sebesar 83,67% yang artinya Sangat Tinggi. Tingkat Kenyataan sebesar 80,23% yang artinya Tinggi. Adapun atribut yang harus ditingkatkan adalah kuadran A atau Prioritas Utama yaitu Staff mampu untuk menjelaskan produk secara spesifik, Kualitas produk sesuai dengan spesifikasi yang di berikan, dan Aston Braga Hotel & Residence Bandung mampu menyimpan informasi pelanggan dengan baik

Kata Kunci : *Service Quality, Importance Performance Analysis, Aston Braga Hotel & Residence Bandung*