

ABSTRAK

Meningkatnya pertumbuhan hotel dan tingginya persaingan antar hotel di Bandung, membuat banyak hotel bintang empat mengalami krisis karena tingkat hunian kamarnya rendah. Berbanding terbalik dengan keadaan hotel bintang empat pada umumnya Holiday Inn Bandung Pasteur mempunyai jumlah tingkat hunian yang relatif tinggi dibandingkan hotel-hotel bintang empat lainnya di Kota Bandung. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang memengaruhi preferensi konsumen dalam menggunakan fasilitas, produk, lokasi, pelayanan guna memilih akomodasi yang menjadikan tingkat hunian kamar Holiday Inn Pasteur tinggi, dan mencari tahu bagaimana strateginya dalam meningkatkan tingkat hunian kamar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, penentuan jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan diakhiri dengan merancang analisis data, Penelitian ini disebar ke 100 responden melalui kuesioner. Hasil penelitian bahwa responden memilih menginap di Holiday Inn Pasteur berdasarkan frekuensi tertinggi pelayanan fasilitas mencapai 60%, Lokasi 53%, Harga 60%, Citra hotel 61% dan terendah nya berdasarkan karyawan yang kurang mengetahui wawasan serta pengetahuan yang luas mencapai 56% . Strategi yang dilakukan untuk meningkatkan tingkat hunian kamar Holiday Inn Bandung Pasteur antara lain secara *online* maupun *offline* contohnya online melalui media social, traveloka, *web*, internet adapun secara *offline* yaitu penawaran secara langsung berhadapan dengan tamu, mengunjungi perusahaan-perusahaan, mengadakan pameran-pameran besar, dan mengadakan promo-promo yang menarik, sales call, memasarkan melalui radio, telemarketing. Strategi-strategi tersebut terbukti berhasil dengan melihat tingkat hunian kamarnya yang selalu lebih tinggi dari hote sekelasnya. Saran dalam penelitian dari data yang di dapat ada hasil yang negative terhadap karyawan hotel maka dari itu perlu di perbaikinya lagi agar karyawan hotel tidak mendapat hasil nilai yang rendah dalam persepsi konsumen.

Kata kunci: preferensi tamu, tingkat hunian, Holiday Inn Bandung Pasteur