

ABSTRAK

Hotel The Feli merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang jasa layanan penginapan dan merupakan salah satu hotel berbintang satu yang ada di Kota Bandung. Hotel The Feli memiliki lokasi tergolong cukup strategis yang berlokasi di Jl. Buah Batu, No. 152, Bandung, 40287. Dalam keadaan seperti itu, maka sangat penting bagi setiap hotel untuk mempunyai beberapa keunggulan yang kompetitif. Kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Hotel The Feli sampai saat ini masih terbelah belum maksimal yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti, jumlah hasil okupansi yang belum optimal, penilaian dari *customer* yang belum memuaskan, penyediaan fasilitas pelayanan yang masih belum memuaskan. Juga disebabkan karyawan yang bekerja pada hotel tersebut sebagian besar tidak memiliki latar belakang ilmu perhotelan.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi dan meningkatkan performa layanan dan jasa pada Hotel The Feli. *Quality Function Deployment* (QFD) adalah salah satu metode dalam proses pengembangan dan perancangan yang mampu mengintegrasikan *Voice of Customer* kedalam sebuah perancangan. *True Customer Needs* menjadi dasar dan tahapan awal pada metode *Quality Function Deployment* (QFD). Selanjutnya karakteristik teknis yang didapatkan akan dikembangkan menjadi beberapa konsep, dan konsep yang terpilih akan diproses untuk dikembangkan pada *Part Deployment*.

Pada tahap akhir terdapat sebelas rekomendasi yang dirancang untuk meningkatkan performa layanan jasa Hotel The Feli. Dan tiga diantaranya yaitu melakukan penambahan jadwal pembersihan kamar mandi sebelum *check-in*, mengganti meja kamar hotel dengan meja ergonomis ukuran 50cm x 32cm, dan melakukan *recruitment* pada karyawan juru masak lulusan perhotelan.

Kata Kunci: Hotel The Feli, QFD, HoQ, *Part Deployment*.