

ABSTRAK

Industri Perhotelan merupakan industri yang berkembang pesat, dimana salah satu faktor utamanya adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Adanya ulasan yang kurang memuaskan mengenai kualitas pelayanan dari berbagai tamu yang telah menginap di *Upscale* hotel di Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di *Upscale* hotel di Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan menggunakan teknik analisis data regresi linear sederhana. Adapun-jumlah sampel yang digunakan sebanyak 150 responden. Data diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden/tamu *Upscale* hotel di Kota Bandung. Berdasarkan hasil analisis deskriptif menyatakan bahwa secara keseluruhan *Upscale* hotel di Kota Bandung memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik. Begitu pula hasil analisis deskriptif untuk variabel kepuasan tamu, secara keseluruhan tamu *Upscale* hotel di Kota Bandung merasa sangat puas menginap di *Upscale* Hotel. Hasil uji hipotesis parsial menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Tamu. Bagi peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan agar peneliti selanjutnya memfokuskan Hotel dengan cakupan sampel yang lebih luas, dengan menambah variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk menambah sumber referensi.

Kata Kunci: *Pariwisata, Upscale Hotel, Hospitality, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu*