

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan wisatawan menginap di Virtual Hotel Operator di Bandung. *Virtual Hotel Operator (VHO)*, perusahaan yang tidak mempunyai hotel sendiri, namun bisa menjual berbagai macam jenis kamar melalui kerjasama dengan berbagai akomodasi. Dilakukan penelitian ini ditujukan agar menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja kepuasan tamu yang menginap di VHO. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui instrumen kuantitatif dari wisatawan yang menginap di Virtual Hotel Operator di Bandung. Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif, *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja kepuasan wisatawan. Penelitian ini diharapkan dapat mengungkap kontribusi kualitas manajemen terhadap kepuasan wisatawan menginap di Virtual Hotel Operator di Bandung, dan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas manajemen. Hasil penelitian ini memiliki perhatian utama dari konsumen terhadap hotel terletak pada atribut *tangible* sebuah hotel.

Kata Kunci: *Kualitas Manajemen, Virtual Hotel Operator, Hotel*