

ABSTRAK

Kesuksesan suatu destinasi tidak terlepas dari kinerja komponen yaitu hotel dan restoran. Kinerja hotel dan restoran merupakan suatu ukuran destinasi. Kinerja kualitas hotel dan restoran di kawasan wisata Ciwidey yang paling banyak diminati hingga saat ini masih terdapat kekurangan terhadap kinerja hotel dan restoran yang menyebabkan tamu mendapatkan ketidakpuasan yang disebabkan oleh pelayanan yang tidak baik, kebersihan yang tidak terjaga, serta fasilitas hotel dan resto yang kurang baik sehingga konsumen banyak memberikan kritikan baik secara langsung maupun melalui media sosial, khususnya *google review*. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk menganalisis kinerja kualitas hotel dan restoran di kawasan wisata Ciwidey serta mengetahui tingkat kepuasan tamu. Metode penelitian ini merupakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif yaitu untuk menentukan tingkat kepentingan dan kinerja kualitas resto dan akomodasi serta kepuasan kinerja terhadap wisatawan yang pernah berkunjung di beberapa hotel dan restoran yang ada di kawasan Ciwidey. Teknik pengambilan data pada penelitian ini yaitu dengan membagikan kuesioner kepada 120 responden yang pernah berkunjung ke hotel dan restoran yang ada di kawasan Ciwidey. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan hasil *Important- Performance Analysis* (IPA) bahwa kepentingan dan kinerja hotel dan restoran yang beradanya di Kawasan Ciwidey masih terdapat beberapa hal yang belum memenuhi keinginan yang dianggap penting oleh konsumen. Sehingga hal tersebut harus menjadi prioritas utama bagi pihak hotel dan restoran yang ada di kawasan Ciwidey dalam meningkatkan pelayanan kinerjanya. Sehingga keseluruhan elemen yang ada di hotel dan restoran yang ada di kawasan Ciwidey dapat menjadi lebih baik lagi.

Terdapat juga hal yang belum memenuhi keinginan konsumen, berdasarkan hasil Analisis Customer Satisfaction Indeks (CSI) terhadap hotel dan restoran yang berada di kawasan Ciwidey memperoleh kriteria puas dalam melayani konsumen. Akan tetapi perlu dilakukan peningkatan kinerja dan kualitas bagi perusahaan pemilik hotel dan restoran untuk meningkatkan tingkat kepuasan konsumen. Selain itu, hotel dan resto perlu memberikan perhatian lebih dan menjadikan prioritas untuk meningkatkan kinerja pada Kuadran I dan menurunkan prioritas terhadap Kuadran IV serta tetap berusaha untuk meningkatkan aspek yang ada pada Kuadran III untuk menghindari penilaian konsumen yang buruk. Selain itu, menjaga aspek yang ada pada Kuadran II.

Kata Kunci: Kualitas Hotel, Kualitas Restoran, Kinerja, Kawasan Ciwidey