

ABSTRAK

Hotel berkonsep kabin dan *low budget* banyak diminati saat ini, baik di area perkotaan maupun di kawasan wisata. Meskipun banyak diminati, hingga kini belum ada penelitian yang mengukur bagaimana perbandingan pengalaman menginap di area perkotaan dan kawasan wisata. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman menginap tamu pada hotel kabin dengan membandingkan pengalaman untuk dijadikan evaluasi bagi pihak management hotel kabin untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan pengalaman menginap yang baik. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan Analisa data Tabulasi Silang (*Crosstab*) dibantu *software* SPSS versi 25.0. Pengalaman menginap diukur berdasarkan indikator *customer experience* yang terdiri dari *sensor experience*, *emotional experience*, dan *social experience*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman menginap pada hotel kabin di area perkotaan lebih dominan pada indikator *sensor experience* yang bermakna bahwa, ekspektasi yang dialami konsumen dapatkan sesuai, sedangkan pada hotel kabin kawasan wisata lebih dominan pada indikator *emotional experience*, yang bermakna bahwa pada hotel kabin kawasan wisata lingkungan yang kondusif terbukti dapat melepas stress dan penat. Bagi peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan menambahkan variabel lainnya dan mengambil sampel dengan cakupan yang lebih luas untuk memaksimalkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk pengalaman menginap yang lebih baik maupun mengesankan. Dan memberikan pelatihan kepada staf dalam hal pelayanan yang unggul seperti meningkatkan keterampilan interpersonal dan responsif terhadap kebutuhan tamu.

Kata kunci: *Hotel Kabin; Kualitas Pelayanan; Pengalaman Menginap; Kota Bandung*