

ABSTRAK

Penggunaan *control* yang tepat dalam perusahaan jasa yang berfokus pada layanan pada saat ini memberikan kesempatan untuk memperoleh keunggulan kompetitif dan membantu perusahaan mencapai tujuan strategisnya untuk mengatasi banyaknya pertumbuhan hotel sejenis yang ketat agar dapat mempertahankan bahkan meningkatkan pelanggan. Untuk itu diperlukan *management controlling system* dalam bentuk formal seperti *action* dan *result* yang sesuai dengan tujuan bisnis yaitu menjual layanan yang berkualitas agar tercapai konsumen yang loyal. Keberhasilan perusahaan dalam penerapan *control* ini dapat dilihat dari kualitas layanan yang diberikan apakah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen serta mendukung tercapainya dimensi dan target dalam perusahaan tersebut yang dilihat dari terpenuhinya dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty*, *Assurance* dan *Tangibles*.

Evaluasi berupa penilaian terhadap penerapan *control* dalam perusahaan ini bertujuan untuk melihat kelemahan-kelemahan dan dampak yang terjadi sehingga dapat diberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan kualitas layanan yang selama ini diterapkan dalam perusahaan. Desain *action* dan *result* yang ketat dan baik dibutuhkan untuk mendukung tunduknya karyawan dalam bekerja sehingga dapat memberikan layanan berkualitas dan mencapai tujuan bisnis yang diharapkan. Penilaian ini menggunakan 5 dimensi kualitas layanan dan penelitian ini diaplikasikan pada perusahaan yang bergerak di bidang industry jasa perhotelan yaitu Hotel "X" Surabaya. Dari hasil penilaian ini diketahui kelemahan-kelemahan dalam *action* dan *result control* dalam perusahaan dan mengetahui hal yang diperlukan untuk meningkatkannya. Dalam penelitian ini juga dipaparkan temuan yang selanjutnya diberi rekomendasi untuk pengelolaan desain sistem *action* dan *result control* yang lebih baik lagi.

Keywords: action, result, control, dimensi layanan, kualitas layanan, management controlling system