

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas *personnel and cultural control* terhadap capaian dimensi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada sebuah hotel di Surabaya. Oleh karena itu, obyek penelitian yang digunakan adalah hotel CitiHub. Selama penelitian, berbagai data yang digunakan diperoleh dari berbagai metode, seperti wawancara, observasi, analisis dokumen, kuesioner, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dasarnya semua dimensi kualitas layanan dapat terpenuhi apabila *personnel and cultural control* yang ada diterapkan dan diintegrasikan dengan tepat yang selanjutnya akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Namun, yang terjadi pada hotel CitiHub adalah implementasi *personnel and cultural control* yang ada belum sepenuhnya berjalan efektif terhadap capaian dimensi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Masih terdapat beberapa kekurangan atas implementasi beberapa metode-metode *personnel and cultural control* yang cenderung menjadi penghambat capaian terhadap dimensi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Di samping itu, target kinerja yang ditetapkan manajemen hotel CitiHub dengan menggunakan variabel *occupancy rate* dan *number of customer return* (salah satu indikator loyalitas pelanggan) lebih tinggi dibandingkan kondisi aktualnya. Sehubungan dengan hal ini, hasil penelitian lebih dalam menunjukkan bahwa *occupancy rate* cenderung lebih berperan dalam menunjukkan kepuasan pelanggan dibandingkan loyalitas pelanggan (*number of customer return*).

Kata kunci: efektifitas, personnel and cultural control, kualitas layanan, kepuasan pelanggan