

ABSTRAK

Quality of service merupakan faktor penting bagi badan usaha yang harus diperhatikan. Agar mampu bersaing dengan yang lainnya maka kualitas merupakan salah satu yang utama. Menurut Horngren, Foster dan Datar (2004), faktor kunci sukses yang dapat mendorong perusahaan memiliki daya saing dalam kompetisi ditentukan oleh empat faktor yaitu *Cost*, *Quality*, *Time*, dan *Innovation*. Tujuan dari penulisan ini untuk membahas pentingnya *quality of service* atas layanan yang ditawarkan kepada masyarakat, terutama untuk bisnis perhotelan. Penulis ingin menganalisis bagaimana penerapan *quality of service* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Oval Hotel Surabaya.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer, dimana jumlah responden dalam wawancara ini sebanyak 30 orang pelanggan dan 20 orang yang bekerja di Oval Hotel sendiri, yaitu pemilik, bagian akuntansi, bagian *housekeeping*, *receptionist*, *room boy*, dan lainnya. Hasil dari penelitian ini menghasilkan informasi yang berkaitan antara pentingnya *quality of service* dengan kepuasan konsumen. Kedua hal tersebut memiliki keterkaitan satu sama lain sehingga tidak dapat dipisahkan. Dalam mencapai kepuasan pelanggan, setiap pengusaha harus dapat menjaga kualitas dari jasa yang akan ditawarkan kepada pelanggan sehingga kepuasan dapat tercipta.