

ABSTRAK

Pada persaingan bisnis yang semakin meningkat, badan usaha dituntut untuk dapat kreatif dan inovatif dalam memberikan produk berupa barang atau jasa kepada pelanggan. Setiap badan usaha, terutama badan usaha yang bergerak di bidang jasa, kualitas layanan adalah hal yang sangat dibutuhkan untuk menarik dan mempertahankan para pelanggan. Hal ini disebabkan kualitas layanan akan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan adanya suatu sistem pengendalian manajemen yang merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan untuk menciptakan suatu layanan yang berkualitas. Salah satu bentuk sistem pengendalian adalah *action control* dan *result control*. Dengan pemikiran ini muncul topik evaluasi *action control* dan *result control* yang dilakukan oleh Hotel “X” terhadap kualitas layanan. Hotel “X” menerapkan *action control* dan *result control* yang bertujuan untuk memberikan suatu layanan yang baik sehingga pelanggan memiliki penilaian positif serta merekomendasikan layanan yang telah diterima kepada orang lain. Pada penerapannya, *action control* dan *result control* akan saling melengkapi kebutuhan badan usaha dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Dengan adanya peningkatan kualitas layanan, maka dapat mencapai keuntungan jangka panjang bagi badan usaha yaitu loyalitas pelanggan.