

## **ABSTRACT**

An increasing number of competition every year causing all business entities must be able to improve the operational quality of their company. Improvement of operational quality will be more effective if the management can analyze the critical success factors that are owned by the business entity . Critical success factor of every business entity can not be the same as other, management needs to look at the factors that will be supporting the achievement of the objectives of the business entity. By performing this analysis , the company can identify the weaknesses and advantages their company and the sustainable improvements to improve the operational quality.

Operational quality improvement is not only required by the company who produce products but also very necessary for service company such as hospitality . In hospitality , improvement of operational quality can be done by looking at the dimensions of the quality of services available of the hotel . Improved quality of conformance will give effect to the improvement of the quality of services to hotel guests and if the hotel guests felt the quality of services satisfy them, they will use that hotel again. Now the development of the hospitality industry is not only controlled by full service hotel , but also begin to develop a budget hotel that has own market segment. Each segment hotel will have different critical success factors that are depending of the conditions of their hotel .

Keyword : quality of conformance, critical success factor, gap, hotel.

## INTISARI

Peningkatan jumlah persaingan yang terus meningkat tiap tahunnya menyebabkan semua badan usaha harus dapat meningkatkan kualitas operasional yang di miliki perusahaannya. Peningkatan kualitas operasional akan lebih efektif jika manajemen dapat menganalisis *critical success factor* yang dimiliki oleh badan usahanya. *Critical success factor* yang dimiliki oleh setiap badan usaha tidak dapat sama dengan badan usaha lainnya manajemen perlu melihat faktor – faktor apa saja yang menjadi penunjang pencapaian tujuan dari badan usahanya. Dengan melakukan analisis tersebut maka perusahaan dapat mengetahui kelemahan dan kelebihan yang dimiliki oleh badan usaha nya dan dapat dilakukan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas operasional dari badan usaha yang dikelola.

Peningkatan kualitas operasional tidak hanya diperlukan oleh badan usaha yang menghasilkan produk saja namun juga sangat diperlukan untuk badan usaha yang bersifat jasa seperti perhotelan. Pada perhotelan, peningkatan kualitas operasional dapat dilakukan pada segi *quality of conformance* yakni dengan melihat dimensi kualitas layanan yang terdapat pada hotel tersebut. Peningkatan *quality of conformance* akan memberikan dampak bagi peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada tamu hotel dan jika tamu hotel merasa kualitas layanan yang diberikan memuaskan maka akan memungkinkan bila tamu hotel menggunakan kembali fasilitas yang ditawarkan oleh hotel tersebut. Saat ini perkembangan bidang perhotelan tidak hanya dikuasai oleh *full service hotel* melainkan juga mulai berkembang *budget hotel* yang memiliki segmen pasar tersendiri. Tiap segmen perhotelan yang berbeda akan memiliki *critical success factor* yang berbeda pula tergantung pada kondisi masing-masing hotel.

Kata kunci : *quality of conformance, critical success factor, gap, hotel.*