

ABSTRAK

Seiring dengan pesatnya perkembangan industri yang terjadi, menyebabkan industri jasa penginapan turut serta berkembang sehingga banyak badan usaha sejenis yang bermunculan dimana tingkat persaingan semakin ketat. Hal ini menuntut eksistensi yang tinggi dari masing-masing badan usaha, dimana vila harus meningkatkan kualitas mutu layanan agar *survive* dan keberlangsungan badan usaha terjamin. Peka terhadap keinginan, kebutuhan serta harapan pelanggan dengan selalu tanggap terhadap perubahan dan tuntutan perkembangan yang terjadi akan mampu bertahan di tengah persaingan yang ada.

Key success factor merupakan alat untuk meningkatkan fokus terhadap pelanggan, sehingga badan usaha dapat meningkatkan *costumer satisfaction* dan dapat mempertahankan pelanggan yang memberi laba terbaik bagi badan usaha. Dengan mengelola dan menerapkan *key success factor* secara efektif. Maka badan usaha dapat menggunakan *key success factor* tersebut sebagai alat bantu dalam peningkatan kualitas layanan. Hal ini disebabkan karena *key success factor* bermanfaat bagi manajemen untuk menjadi tolok ukur dalam keberhasilan suatu badan usaha.

