

ABSTRAK

Di zaman sekarang ini bisnis yang bergerak dibidang jasa, salah satunya seperti bisnis perhotelan cukup mengalami perkembangan yang pesat, dimana tingkat persaingan semakin banyak sehingga menuntut eksistensi yang tinggi dari masing-masing hotel harus meningkatkan kualitas mutu pelayanan agar tak kalah dalam persaingan dan demi mempertahankan kelangsungan hidupnya. Peka terhadap kebutuhan, keinginan serta harapan konsumen dengan selalu tanggap terhadap perubahan dan tuntutan perkembangan yang terjadi akan mampu bertahan ditengah persaingan yang ada.

Selama ini banyak badan usaha yang beranggapan bahwa jika badan usaha mereka menghasilkan *profit* yang besar maka dapat dikatakan sukses dalam menjalankan badan usaha mereka. Sebenarnya badan usaha juga harus dapat memperhatikan faktor-faktor penting lainnya demi pencapaian tujuan badan usaha tersebut. Tentu saja bisnis perhotelan ingin sukses dan tetap *survive* maka mereka perlu mengetahui faktor kunci penting apakah yang benar-benar dimiliki oleh hotel tersebut yang berbeda antara hotel yang satu dengan yang lainnya.

Key Success Factor merupakan informasi kinerja yang bersifat non finansial atas sekumpulan indikator yang menjadi kunci sukses badan usaha dalam menentukan strategi untuk menunjang keberhasilan tercapainya tujuan badan usaha. *Key Success Factor* terbagi menjadi 3 kategori antara lain *cost, quality, service*.

Hotel "X" merupakan salah satu organisasi jasa yang berlokasi di *central business district* Ngagel Surabaya dengan produk utamanya adalah penyewaan kamar hotel (*room night occupied*). Mengingat badan usaha ini mempunyai keunggulan pada kualitas layanan sebagai bagian dari *key success factor* terhadap *customer satisfaction*, maka akan dianalisis indikator kualitas layanan seperti apa yang akan diberikan badan usaha terhadap kepuasan konsumen yang tentunya tidak lepas dari sumber daya manusia dari Hotel "X" tersebut.