

ABSTRAK

Meningkatnya tren kesadaran muslim di Indonesia saat ini terhadap halal life style membuat kebutuhan akan berbagai macam produk dan aktivitas sesuai syariah meningkat. Wisatawan yang sudah sadar akan pariwisata halal akan memilih produk - produk yang menerapkan prinsip syariah, seperti hotel syariah. Peningkatan penyedia hotel syariah di Indonesia memunculkan persaingan antara hotel konvensional dengan hotel syariah maupun persaingan antara hotel syariah dengan sesama syariah dari segi harga hingga kualitas pelayanan yang ditawarkan. Agar mampu bersaing perlu dilakukannya strategi penting yang mana salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan saat menginap di Syariah Hotel Solo dan perbaikan pelayanan seperti apa yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Maka dari itu dilakukan analisis tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Service Quality, dan metode Quality Function Deployment untuk mengetahui perbaikan yang perlu dilakukan oleh perusahaan. Berdasarkan metode Service Quality didapatkan beberapa atribut pelayanan yang belum memenuhi harapan dari pelanggan yang kemudian diolah dengan menggunakan metode Quality Function Deployment. Dalam pengolahan tersebut dihasilkan usulan perbaikan yang perlu dilakukan oleh hotel adalah membuat sekat pemisah ruangan gym bagi laki-laki dan perempuan, menyediakan tanda petunjuk berupa simbol dan tulisan untuk masuk dan penambahan perlengkapan sholat dan jadwal sholat pada setiap kamar.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Service Quality, Quality Function Deployment