

## ABSTRAK

Setiap Perusahaan menginginkan perbaikan untuk memenuhi kepuasan konsumen. Dengan tercapainya kepuasan pelanggan akan menguntungkan perusahaan dengan memperoleh keuntungan. Hotel Viking merupakan perusahaan bergerak dibidang jasa penyediaan tempat tinggal atau hunian sementara. Untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain maka Hotel Viking ingin melakukan perbaikan sesuai dengan keinginan konsumen dan kekuatan manajemen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti dan mengetahui kelemahan yang dirasakan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Hotel Viking dan menentukan prioritas perbaikan yang dilakukan oleh Hotel Viking. Untuk menyelesaikan masalah tersebut maka dalam penelitian ini digunakan metode Service Quality (*SERVQUAL*) dan FUZZY TOPSIS untuk mengetahui kelemahan dan prioritas yang harus diperbaiki.

Berdasarkan analisis dengan menggunakan metode Service Quality (*SERVQUAL*) dan *FUZZY TOPSIS* maka diperoleh atribut-atribut yang harus ditingkatkan lagi menurut konsumen dan kondisi Hotel Viking sesuai dengan manajemen yaitu Assurance yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki karena memiliki nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan (*GAP*) sebesar -0,62, dan *Fuzzy Topsis* memiliki nilai yang tertinggi yaitu 0,394 dan dari *Fuzzy Topsis* solusi ideal adalah 0,956 atau setara dengan 65%.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, *Hotel*, Metode *Servqual* dan *Fuzzy Topsis*, *Customer Service*.