

ABSTRAK

Hotel Candi Indah Convention Semarang merupakan hotel berbintang tiga dengan jenis MICE (Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions) yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas untuk mendukung dalam penyelenggaraan berbagai acara. Fokus besar dalam industri hotel ialah pada kepuasan pelanggan yang didasarkan pada fasilitas hotel, pengalaman menginap, serta kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan pada penelitian ini antara lain mengetahui kepuasan pelanggan Hotel Candi Indah Convention Semarang yang telah menginap, membuat sistem pengukuran kepuasan pelanggan menginap yang lebih akurat di Hotel Candi Indah Convention Semarang, serta merancang form kuesioner kepuasan pelanggan yang dapat mewakili kinerja dari setiap departemen yang ada di hotel. Untuk mencapai tujuan tersebut, digunakan form kuesioner online untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan data yang diperoleh diolah menggunakan metode customer satisfaction index (CSI) agar dapat mengetahui tingkat kepuasan pada pelanggan dengan cepat serta akurat. Hasil akhir dari perhitungan kepuasan pelanggan menginap dengan menggunakan metode CSI yaitu sebesar 91,46% yang artinya masuk dalam kategori sangat puas. Namun, kinerja pada beberapa departemen di hotel masih memiliki ruang untuk dapat ditingkatkan, sehingga kepuasan pelanggan secara keseluruhan dapat lebih ditingkatkan kembali.

Kata Kunci: *customer satisfaction index; hotel; kepuasan pelanggan;*