

ABSTRAK

Surabaya merupakan salah satu kota yang memiliki pertumbuhan cukup pesat dalam bidang perhotelan. Banyaknya hotel baru di Surabaya membuat persaingan semakin ketat. Kawasan Surabaya bagian barat adalah salah satu wilayah yang memiliki perkembangan cukup pesat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui alasan utama yang menjadi pertimbangan tamu hotel dalam memilih Hotel Bintang 4 di wilayah Surabaya bagian barat, kelebihan serta kekurangan Hotel yang berada di wilayah Surabaya bagian barat yaitu Java Paragon Hotel & Residences, TS. Suites, Mercure Grand Mirama dan Somerset, serta langkah-langkah untuk meningkatkan tingkat Hunian di Java Paragon Hotel. Landasan teori dari penelitian ini adalah Bauran Pemasaran dimana aspek 7P dalam bauran pemasaran dapat mewakili kebutuhan tamu Hotel sehingga kualitas keseluruhan hotel dapat diukur untuk dijadikan acuan upaya perbaikan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah teknik *Important Performance Analysis* dan *Gap Analysis*.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi dunia perhotelan dalam upaya memperbaiki kualitas.

Kata Kunci : Industri Perhotelan, Bauran Pemasaran, *Importance Performance Analysis*, *Gap Analysis*