

## ABSTRAK

Skripsi ini membahas aplikasi *analytical network process* (ANP) untuk mendukung evaluasi dan prioritas evaluasi dari *service quality gap* dengan menggunakan *service quality dimension* pada *service quality* Hotel JW Marriott Surabaya. Proses evaluasi dilakukan dengan memberikan kuesioner persepsi dan ekspektasi pelanggan dengan *five likert scale* kemudian menggunakan metode *analytic network process* (ANP) untuk mengetahui prioritas evaluasi *service quality dimension* yang dapat digunakan untuk mencari penyebab *service quality gap* pada *gap* 5, kemudian mencari penyebab terjadinya *gap* 5 dengan proses wawancara. Ada 12 kriteria dalam *service quality dimension* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *reliability, responsiveness, security and confidentiality, access and approachability, communication, understanding the customer, courtesy, credibility, tangibles, price, competence, flexibility*. Hasil akhir perhitungan yang telah dilakukan menunjukkan bahwa *access and approachability* memiliki prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan dan evaluasi dengan bobot 0.02494, kemudian prioritas kedua dan ketiga yang perlu diperbaiki dan dievaluasi oleh pihak manajemen Hotel JW Marriott Surabaya adalah *flexibility* dan *courtesy* dengan bobot 0.02672 dan 0.02842. Maka dengan hasil tersebut dapat ditemukan bahwa penyebab terjadinya *gap* 5 terjadi karena adanya *gap* pada *gap* sebelumnya yaitu pada *gap* 3. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan software Super Decisions.

Kata kunci: *Service Quality, Service Quality Gap, Service Quality Dimension, Analytic Network Process, Super Decisions, Evaluasi, Prioritas*.