

ABSTRAK

Pada masa pandemi COVID-19 yang sedang dialami dunia saat ini, perekonomian harus tetap berjalan walaupun dengan beberapa syarat dan peraturan baru yang harus dilaksanakan demi kebaikan bersama, Keragaman objek wisata di Kabupaten Karo menjadi daya tarik masyarakat untuk melakukan kegiatan wisatanya, sehingga daerah ini menjadi pasar potensial bagi masyarakat sekitar ataupun luar. Oleh karena dalam perhitungan kepuasan tamu Hotel Rudang Berastagi melalui kuesioner sebanyak 110 responden didapatkan hasil bahwa para tamu puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rudang Hotel Berastagi dengan tingkat kepuasan sebesar 78,4% menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Menurut pertanyaan kuesioner yang telah disebar disimpulkan bahwa pertanyaan nomor 1 dengan isi pertanyaan memiliki interior kamar yang lengkap, nyaman, bersih, dan tertata dengan baik mendapat nilai mean yang paling tinggi sebesar 4,27%.

Kata Kunci : Customer Satisfaction Index, Data mining, Phyton, Hotel