

ABSTRAK

Laporan Tugas Akhir ini bertujuan untuk menjelaskan tentang kualitas pelayanan *Room Attendant* di Ijen View Hotel and Resort Bondowoso. Rumusan masalah berdasarkan latar belakang di atas bahwa *House keeping Departement* mempunyai peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang menginap. Hasil penelitian yang diperoleh dari penelitian ini adalah *Room Attendant* merupakan *section* yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan dan memenuhi permintaan tamu, seperti permintaan penataan ruang, permintaan tambahan *amenities*, *linen*, dan lain-lainnya. Perannya yang penting tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan kenyamanan tamu.

Kata Kunci: *Room Attendant*, *house keeping department*, kualitas pelayanan.

ABSTRACT

This Final Project Report aims to explain the quality of Room Attendant service at the Ijen View Hotel and Resort Bondowoso. The formulation of the problem based on the background above that the House keeping Department has a very important role in providing services to staying guests. The result obtained from this study is that Room Attendant is a section that has an important role in providing services and meeting guest requests, such as requests for room space, requests for additional amenities, linens, and others. Its important role aims to increase guest satisfaction and comfort.

Keywords: Room Attendant, house keeping department, quality service.