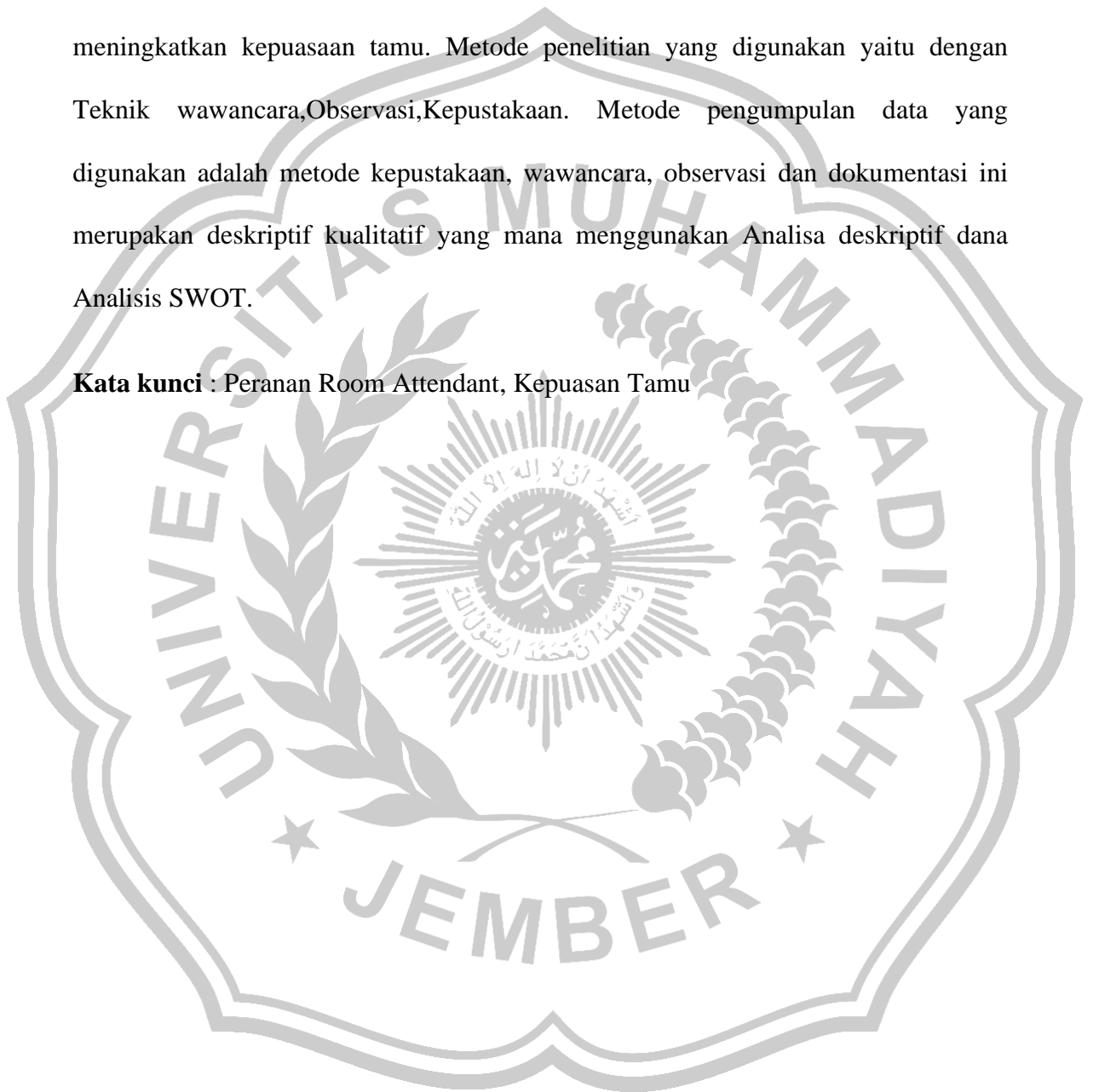


ABSTRAK

Judul dari laporan ini adalah “Peranan “Personalia” Room Attendant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Dimasa Pandemi Covid-19 Di Hotel Meotel Jember”. Yang melatar belakangi penelitian ini adalah tentang peranan room attendant dalam meningkatkan kepuasan tamu. Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan Teknik wawancara, Observasi, Kepustakaan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kepustakaan, wawancara, observasi dan dokumentasi ini merupakan deskriptif kualitatif yang mana menggunakan Analisa deskriptif dan Analisis SWOT.

Kata kunci : Peranan Room Attendant, Kepuasan Tamu



ABSTRACT

The title of this report is “Role of “Personnel” Room Attendant in Improving Guest Satisfaction During the Covid-19 Pandemic At Hotel Meotel Jember”. The background of this research is about the role of room attendant in increasing guest satisfaction. The research method used is the interview technique, observation, literature. The data collection method used is the method of literature, interviews, observations and documentation. This is a qualitative descriptive which uses descriptive analysis and SWOT analysis.

Keywords: *room attendant role, guest satisfaction*

