

ABSTRAK

Tugas Akhir ini berjudul “Peranan Room Attendent didalam menunjang pelayanan kamar di Ascent Primere Hotel And Convention Malang”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Peranan Room Attendent dalam Menunjang Pelayanan kamar Di Hotel Ascent Premiere And Convention Malang. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah Observasi dan Dokumentasi. Kemudian data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisa deskriptif. Berdasarkan hasil dan pembahasan, diketahui bahwa room attendant berperan dalam memperhatikan kebersihan kerapihan, kelengkapan dan kenyamanan kamar sebelum di gunakan oleh tamu hotel. Peranan room attendant dengan menunjukkan tugasnya bukan hanya menciptakan kesan pertama yang positif tetapi juga bagaimana mempertahankannya, oleh karena itu room attendant perlu menjaga sikap dan perilaku seperti harus jujur dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya, bersikap ramah dan sopan kepada tamu hotel.

Kata kunci : Peranan, Room Attendant, Pelayanan Kamar.





