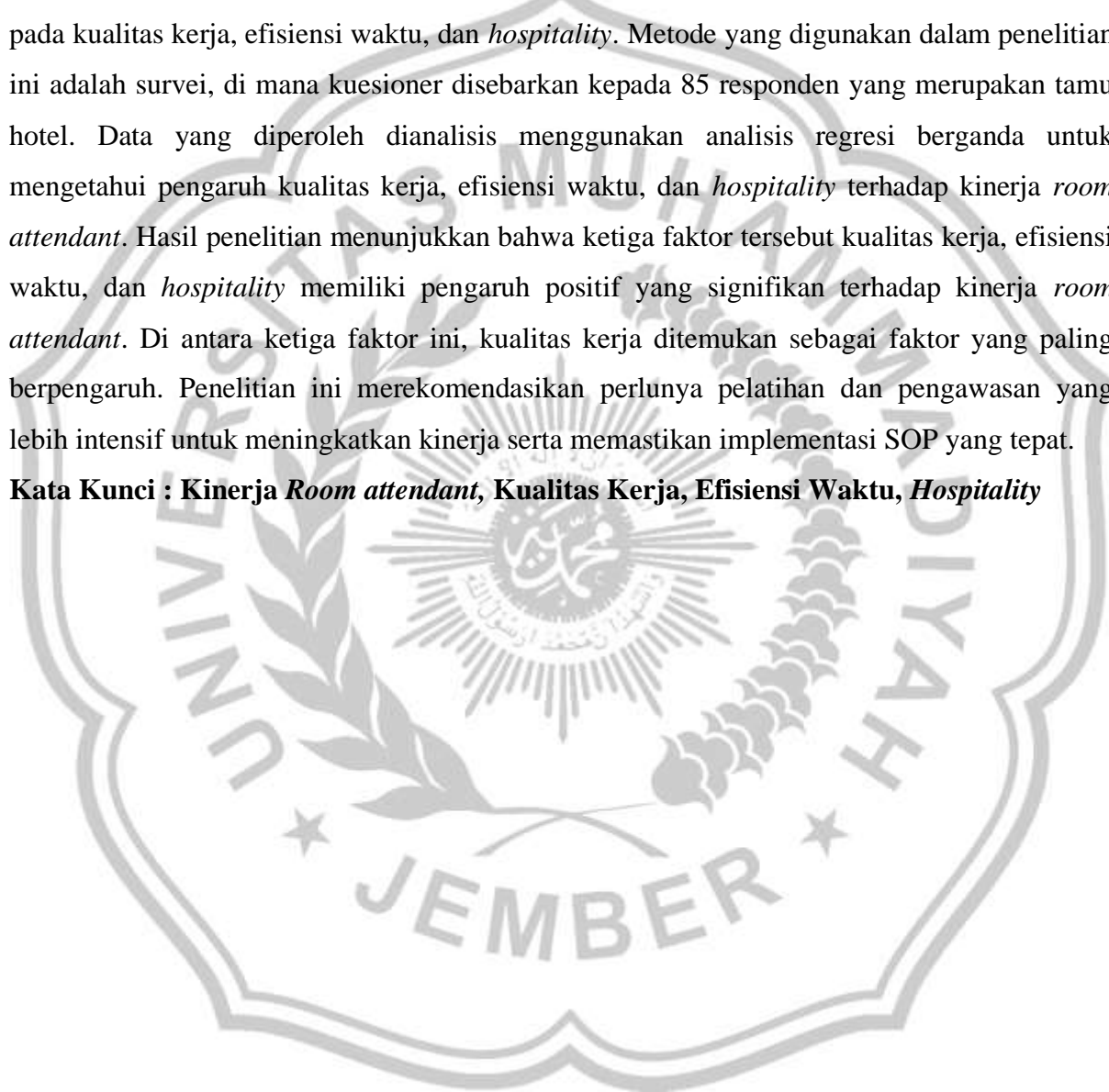


## ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada implementasi *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk pembersihan kamar tamu di Ijen View Hotel & Resort. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah kinerja *room attendant*, terutama dalam kepatuhan terhadap SOP yang telah ditetapkan untuk pembersihan kamar tamu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *room attendant*, dengan fokus khusus pada kualitas kerja, efisiensi waktu, dan *hospitality*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei, di mana kuesioner disebarakan kepada 85 responden yang merupakan tamu hotel. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh kualitas kerja, efisiensi waktu, dan *hospitality* terhadap kinerja *room attendant*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut kualitas kerja, efisiensi waktu, dan *hospitality* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja *room attendant*. Di antara ketiga faktor ini, kualitas kerja ditemukan sebagai faktor yang paling berpengaruh. Penelitian ini merekomendasikan perlunya pelatihan dan pengawasan yang lebih intensif untuk meningkatkan kinerja serta memastikan implementasi SOP yang tepat.

**Kata Kunci : Kinerja *Room attendant*, Kualitas Kerja, Efisiensi Waktu, *Hospitality***



## **ABSTRACT**

*This research focuses on the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) for guest room cleaning at Ijen View Hotel & Resort. The issue addressed in this study is the performance of room attendants, particularly in their adherence to the established SOPs for cleaning guest rooms. The objective of this research is to evaluate the factors influencing room attendants' performance, with a specific focus on work quality, time efficiency, and hospitality. The method used in this study is a survey, where questionnaires were distributed to 85 respondents who were hotel guests. The data obtained were analyzed using multiple regression analysis to determine the impact of work quality, time efficiency, and hospitality on the performance of room attendants. The results of the study show that all three factors—work quality, time efficiency, and hospitality—have a significant positive effect on the performance of room attendants. Among these factors, work quality was found to be the most influential. This research recommends the need for more intensive training and supervision to improve performance and ensure the proper implementation of SOPs.*

**Keywords:** *Room attendant Performance, Work Quality, Time Efficiency, Hospitality*

