

ABSTRAK

Kota Bandung hingga kini masih menjadi tujuan wisata bagi banyak wisatawan, beragam jenis wisata dan akomodasi tersedia di Kota Bandung termasuk industri perhotelan, yang tidak hanya memberikan akomodasi tetapi mengutamakan kepuasan tamu. Di Hotel Holiday Inn Bandung kamar merupakan sumber pendapatan utama, maka kebersihan kamar sangat penting diperhatikan, namun selama 6 bulan penelitian tingkat kepuasan tamu terhadap kebersihan kamar terhitung rendah, yaitu 74,76%. Oleh karena itu dilakukan penelitian untuk mengetahui penyebabnya. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode Analisis Deskriptif. Hasil penelitian ini antara lain adalah: seluruh karyawan sudah mengetahui *Standard Operational Procedure* dengan baik dan benar namun sebagian karyawan di Holiday Inn Bandung tidak melaksanakannya. Kesimpulannya ialah bahwa kepuasan tamu terhadap kebersihan kamar sudah cukup baik namun perlu ditingkatkan kembali demi tercapainya kepuasan tamu sesuai target hotel yaitu 90%, dan disarankan sebaiknya pihak Hotel melakukan pelatihan dan pengarahan kepada karyawan mengenai *Standard Operasional Procedure* pembersihan kamar, serta dilakukan pengawasan sehingga seluruh karyawan melaksanakan *Standard Operasional Procedure* dengan baik dan benar.

Kata Kunci: Kepuasan tamu, Kebersihan Kamar, *Standard Operational Procedure*