

ABSTRAK

Housekeeping merupakan salah satu departemen pada sebuah hotel yang mempunyai peran yang sangat penting yaitu memelihara dan menciptakan kebersihan seluruh hotel baik area umum maupun kamar sebagai penghasil pendapatan terbesar.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran room attendant terhadap kepuasan tamu di Hotel Nirwana Gardens Resort Bintan, metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan, mengolah dan menyajikan data berupa narasi dan visual, teknik pengumpulan data dilaksanakan dengan wawancara kepada pak Andi selaku supervisor housekeeping di hotel Nirwana Gardens Resort Bintan, observasi terhadap peran room attendant terhadap kepuasan tamu di Hotel Nirwana Gardens Resort Bintan dan studi dokumentasi yang berkaitan dengan masalah yang dibahas. Hasil penelitian berupa pemaparan bersifat deskriptif yang berkaitan dengan masalah yang dirumuskan.

Kata Kunci: Room attendant, Pembersihan kamar, Kepuasan tamu