

# ABSTRAK

Room attendant memegang peranan penting dalam menjaga kualitas pelayanan hotel, terutama dalam aspek kebersihan, kenyamanan, dan kerapian kamar hotel . Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran room attendant dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel De Braga by Artotel. Dengan menggunakan pendekatan metode kuantitatif, pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada tamu dan dianalisis berdasarkan 5 dimensi servqual yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja room attendant secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan tamu. Faktor-faktor seperti ketepatan waktu, kualitas pembersihan, dan keramahan staf merupakan aspek utama yang diapresiasi oleh tamu. Dimensi tangible dan responsiveness menjadi aspek yang diapresiasi, meliputi ketepatan waktu, kebersihan, dan keramahan staf . Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan pelatihan, pengelolaan sumber daya, serta pemanfaatan teknologi dapat mendukung kinerja room attendant yang lebih optimal. Rekomendasi praktis disampaikan untuk meningkatkan standar operasional room attendant guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan tamu hotel.

Kata Kunci : room attendant, kepuasan tamu, kualitas pelayanan

