

## ABSTRAK

**NAKI,OCTAVIANTRI “ Upaya peningkatan kinerja *Room Attendant* terhadap operasional hotel Quality Gorontalo”.** Tugas akhir Konsentrasi Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Sastra dan Budaya Universitas Negeri Gorontalo, sebuah penelitian berlokasi di Quality Hotel yang berada di Kota Gorontalo, Provinsi Gorontalo. Provinsi Gorontalo merupakan daerah yang masih dalam tahap perkembangan yang memiliki potensi dan ditunjang dengan banyaknya fasilitas hotel sebagai tempat menginap bagi pengunjung yang datang. Kenyamanan hotel ditunjang dari pelayanan yang diberikan agar tamu merasa nyaman. Kamar atau *room* harus tetap terjaga kebersihannya sehingga tidak mendapatkan *complain* dari tamu. Rumusan penelitian adalah bagaimanakah upaya peningkatan kinerja *room attendant* terhadap operasional hotel Quality Gorontalo? Dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kerja dari *room attendant* sehingga tamu merasa nyaman menginap di hotel tersebut diatas. Pendekatan yang dilakukan penulis adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah (1) Observasi, (2) Wawancara, data yang terkumpul dianalisa secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan (1) perlu adanya pelatihan – pelatihan dasar dari pihak manajemen. (2) Motivasi seperti pemberian penghargaan atau reward pada karyawan yang kinerjanya selalu meningkat. (3) penambahan karyawan.

Kata kunci : *Pelatihan, Reward, Karyawan Room Attendant.*