

## ABSTRAK

Efektivitas pencucian linen kamar di Malaysia, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pencucian linen kamar dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang penulis yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa proses pencucian linen khususnya linen kamar yang telah ditetapkan oleh Hotel *Colmar Tropicale* tidak berjalan lancar

Hasil penelitian saat proses pencucian linen kamar dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Colmar masih memiliki beberapa kendala dalam pengelolaannya, hal ini disebabkan oleh kurangnya jumlah karyawan yang ada di bagian *laundry* serta jumlah peralatan *laundry* yang hanya berjumlah 6 (enam) buah sehingga menyebabkan dalam proses pencucian dilakukan secara bersama-sama tanpa melakukan proses pemisahan linen dan menggunakan *chemical* yang sama karena stok *chemical* yang terlambat dalam pengorderannya dan keterlambatan pemasukan linen ke kamar-kamar yang menyebabkan adanya keluhan dari tamu. Semakin banyak keluhan, maka akan semakin menurunkan kualitas pelayanan

Kata Kunci : Efektivitas, Pencucian linen kamar, Kualitas pelayanan