

ABSTRAK

Winang S. Maluto. 2013. Nim 331310035 “Peranan *Room Attendant* dalam Upaya Mengatasi Keluhan Tamu Di Hotel Quality Gorontalo”. Tugas Akhir, Konsentrasi Perhotelan Jurusan pada Pariwisata Fakultas Sastra dan Budaya Universitas Negeri Gorontalo sebuah penelitian berlokasi di Kota Gorontalo.

Masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peranan *room attendant* dalam upaya mengatasi keluhan tamu, dengan tujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif untuk memperoleh data melalui pengamatan, wawancara secara terbuka dan dokumentasi sehingga data yang dikumpulkan benar-benar akurat sesuai dengan kebutuhan penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1. keluhan yang sering terjadi di *housekeeping departement* adalah keluhan yang diakibatkan oleh pelayanan *room attendant* itu sendiri. 2. *Room attendant* dalam upaya mengatasi keluhan tamu di Hotel Quality Gorontalo adalah dengan meningkatkan peran kerja dalam memberikan suatu pelayanan yang mnaksimal kepada tamu. 3. Pelayanan yang diberikan *room attendant* harus benar-benar merupakan pelayanan bermutu, tidak memandang situasi *full booking* atau tidak, agar kualitas pelayanan pada lima dimensi dapat menciptakan kenyamanan bagi tamu yang datang menginap dan dapat meyakinkan tamu akan peranan *room attendant* sehingga demikian akan mengurangi terjadinya keluhan dari tamu.

Kata Kunci : Room attendant, Keluhan Tamu