

ABSTRAK

Penulisan ini untuk mengetahui peranan *Room Attendant* dalam memberikan *pelayanan* sesuai dengan *SOP* yang ada di Hotel Amaris Margorejo Surabaya, penulis melakukan observasi dan mengambil data data pendukung yang ada di Hotel, penulis mengambil kesimpulan bahwa peranan *Room Attendant* dalam memberikan pelayanan sesuai *SOP* yang ada di Hotel Amaris berjalan dengan lancar.

Kata kunci : Room Attendant, SOP

ABSTRACT

Writing is to know the role of Room Attendant in providing services in accordance with the existing SOP at Hotel Amaris Margorejo Surabaya, the authors make observations and retrieve data data supporters in the Hotel, the authors conclude that the role of Room Attendant in providing services in accordance SOP in the Hotel Amaris runs smoothly.

Keywords: Room Attendant, SOP