

ABSTRACT

This research is to describe the service excellent that given by the room attendant to repeater guest in Hotel 88 Embong Kenongo Surabaya. Based on the location of the hotel in the city center, that existed since 5 years ago, in fact many of guests returned to stay in the hotel and be the repeater guest in a business hotel which is relatively new.

The purpose of this research is to discover in what role that given by room attendant. The research carried out 35 repeater guests in Hotel 88 Embong Kenongo Surabaya, by distributed questionnaires in which contained some short questions about assessment of guest satisfaction of service by room attendant.

The result of this research is a descriptive explanation from the percentage of the value of the satisfaction of excellent service that earned by the researcher. Can be detected, that service excellence by several factors, such as ability, attitude, appearance, attention, action and accountability owned by room attendant, which is 59% from guests say they satisfied.

Keywords: room attendant, service excellent, repeater guest

ABSTRAKSI

Penulisan ini menjelaskan tentang pelayanan prima yang diberikan oleh *room attendant* terhadap *repeater guest* di Hotel 88 Embong Kenongo Surabaya. Dengan lokasi hotel yang berada di pusat kota, yang berdiri sejak 5 (lima) tahun yang lalu, ternyata tidak sedikit dari para tamu yang kembali menginap ke hotel dan menjadi tamu langganan (*repeater guest*) di hotel bisnis yang relatif baru ini. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui peranan apa yang diberikan oleh *room attendant*. Penulisan dilakukan pada 35 *repeater guests* di Hotel 88 Embong Kenongo Surabaya, dengan menyebarkan kuesioner yang didalamnya sudah berisi pertanyaan-pertanyaan singkat mengenai penilaian kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh *room attendant*.

Hasil dari penulisan ini berupa penjelasan deskriptif dari persentase nilai kepuasan pelayanan prima yang didapat oleh penulis. Dapat diketahui, bahwa pelayanan prima dengan beberapa faktor seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang dimiliki oleh *room attendant*, rata-rata sebanyak 59% dari tamu mengatakan puas.

Kata kunci: *room attendant*, pelayanan prima, *repeater guest*