

ABSTRAK

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan room attendant dalam memelihara kenyamanan tamu di Vasa hotel Surabaya sehingga tamu merasa senang, puas dan mau berkunjung kembali di Vasa Hotel Surabaya. Penulis melakukan pengamatan terhadap upaya-upaya room attendant dalam memelihara kenyamanan tamu. Penulis menyimpulkan bahwa Upaya-upaya yang dilakukan oleh room attendant dalam memelihara kenyamanan tamu di Vasa hotel Surabaya adalah sebagai berikut: Menjaga kebersihan, menyapa tamu dan menawarkan bantuan, berhenti sejenak dan mengucapkan salam apabila bertemu dengan tamu di area *corridor* atau tempat lain selain kamar, dan memberikan pelayanan melipat handuk (*towel art*) dan juga telah melaksanakan standar operasional prosedur *room attendant*.

Kata kunci: *housekeeping, room attendant, upaya-upaya*

ABSTRACT

The goal to be achieved in this research is to find out the efforts made by the room attendant in maintaining guest comfort at Vasa hotel Surabaya so that guests feel happy, satisfied and want to visit again at Vasa Hotel Surabaya. The author makes observations of the room attendant's efforts in maintaining guest comfort. The author concludes that the efforts made by the room attendant in maintaining guest comfort at Vasa hotel Surabaya are as follows: Maintain cleanliness, greet guests and offer assistance, pause and say hello when meeting guests in the corridor area or other places other than the room. , and provides towel folding services (towel art) and has also carried out standard operating room attendant procedures.

Keywords: housekeeping, room attendant, efforts