

## **ABSTRAK**

**Ikbal Ruslin**, Peran Room Attendant dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Tamu di Hotel Batik Ternate. Pembimbing Utama: Rahma Do Subuh; Pembimbing Pendamping: Halida Nuria.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali peran room attendant dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu di Hotel Batik Ternate. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan lokasi penelitian di Hotel Batik Ternate. Sumber data meliputi data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan responden serta chef Hotel Batik Ternate yang terlibat dalam proses pelayanan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari buku-buku referensi dan laporan-laporan tugas akhir yang relevan.

Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar tamu merasakan peningkatan dalam pelayanan di Hotel Batik Ternate, yang berdampak positif pada kepuasan mereka. Temuan ini terlihat dari tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang diberikan di hotel tersebut.

**Kata Kunci : Room Attendant, Pelayanan Tamu, Hotel Batik Ternate, Metode Deskriptif Kualitatif, Observasi, Wawancara, Dokumentasi.**

## **ABSTRACT**

**Ikbal Ruslin**, The Role of Room Attendants in Enhancing Guest Service at Hotel Batik Ternate . Primary Supervisor: Rahma Do Subuh; Co-Supervisor: Halida Nuria.

This study aims to explore the role of room attendants in enhancing guest service at Hotel Batik Ternate. The research employs a descriptive qualitative method, with the study conducted at Hotel Batik Ternate. Data sources include both primary and secondary data. Primary data was obtained through direct interviews with respondents and the hotel's chef, who are involved in providing and receiving service. Secondary data was gathered from relevant reference books and previous research reports.

Data collection methods used in this study include observation, interviews, documentation, and literature review. The research findings indicate that most guests experience improved service at Hotel Batik Ternate, which positively impacts their satisfaction. This is reflected in the responses from the participants regarding the service quality provided at the hotel.

**Keywords: Room Attendants, Guest Service, Hotel Batik Ternate, Descriptive Qualitative Method, Observation, Interviews, Documentation.**