

ABSTRAK

Hotel adalah suatu sarana akomodasi paling umum yang digunakan orang untuk mencari tempat tinggal sementara disaat mereka sedang berlibur, namun saat ini, fungsi hotel tidak hanya sebagai sarana tempat menginap saja, akan tetapi fungsi hotel juga sebagai tempat untuk melaksanakan resepsi pernikahan, pertemuan bisnis, seminar dan kegiatan lainnya.

Penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Hotel Ibis Budget Bandung yang berlokasi di Jalan Asia Afrika No.128, Paledang, Lengkong, Paledang, Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40261 terhitung dari tanggal 27 Maret 2017 s.d 14 April 2017. Tujuan dari penulisan laporan Tugas Akhir adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan *housekeeping* di Hotel Ibis Budget Bandung.

Metode penulisan yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah metode deskriptif yaitu suatu metode pembuatan laporan melalui pengamatan langsung di lapangan dan pengumpulan data dari perusahaan. Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, penulis ditugaskan oleh pihak perusahaan di bagian *food & beverage* dan *housekeeping* sebagai *room attendant*.

Dari Praktek Kerja Lapangan ini penulis mengambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan housekeeping di Hotel Ibis Budget Bandung itu cukup memuaskan, karena jumlah data respon positif dan respon negatif berimbang.

Solusi yang diberikan oleh pihak hotel terhadap respon negatif membuat staf *housekeeping* lebih memperhatikan kebersihan setiap kamarnya agar keindahan dan kebersihan hotel lebih terjaga.

Kata kunci: hotel, *housekeeping*

ABSTRACT

Hotel is one of the most common accommodation facilities for some people who needed a place to stay for a several day while on vacation, but nowadays, hotel is not just a place for staying overnight but they can use hotels for some kind of parties, weeding reception, business meeting, seminar and some other activities.

The Writer conducted Vocational Practice in Hotel Ibis Budget Bandung located on Jalan Asia Afrika No.128, Paledang, Lengkong, Paledang, Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40261 from March 27th, 2017 until April 14th, 2017.

Purpose of writing this report is to know guest satisfaction level towards housekeeping service at Hotel Ibis Budget Bandung.

The method which used in this report is descriptive method, which is a method that describe a condition, an object, and a group of people in a systematic and factual with direct field observation. During the Vocational Practice, writer was assigned by the company in food & beverage department and housekeeping department as a room attendant.

From this Vocational Practice writer come to the conclusion that guest satisfaction level towards housekeeping service at Hotel Ibis Budget Bandung was quite satisfactory, because the amount of positive response data and negative response is quite balanced.

The solution given by the hotel to the negative response makes the housekeeping staff pay more attention to the cleanliness of each room for the beauty and cleanliness of the hotel more awake.

Keywords: hotel, housekeeping