SARI

Kuntowati Fitri, Ratna. 2005. *Upaya Room Attendant dalam Meningkatkan Pelayanan dan Jumlah Hunian Kamar di Hotel Siliwangi Semarang*. Tugas Akhir. Jurusan Bahasa dan Sastra Asing, Fakultas Bahasa dan Seni. Universitas Negeri Semarang. Dosen Pembimbing: Ai Sumirah Setiawati, S.Pd.

Kata kunci : r*oom attendant, house keeping department*

Industri pariwisata sangat berhubungan dengan hotel, karena hotel menyediakan jasa akomodasi dan restorasi yang sangat diperlukan oleh tamu yang mengadakan perjalanan wisata atau perjalanan bisnis. Sebuah hotel memiliki beberapa departemen, salah satunya adalah *house keeping department* yang mempunyai peranan penting dalam mempersiapkan dan merawat kamar yang akan di sewakan. Untuk meningkatkan jumlah hunian kamar, *house keeping department* khususnya *room attendant section* memiliki upaya-upaya khusus.

Tugas akhir ini disusun dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu mendiskripsikan upaya yang dilakukan *room attendant section* dalam meningkatkan jumlah hunian kamar. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi dengan melakukan pengamatan terhadap cara kerja *room attendant* Hotel Siliwangi Semarang selama dua bulan. Selain itu, digunakan metode dokumentasi.

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui fungsi dan tanggung jawab house *keeping department* khususnya *room attendant* dan mendiskripsikan upaya yang dilakukan *room attendant* untuk meningkatkan jumlah hunian kamar.

Upaya yang dilakukan *room attendant section* untuk meningkatkan jumlah hunian kamar yaitu dengan memberikan pelayanan maksimal, selalu menjaga kebersihan, bersikap jujur, ramah-tamah, dan menjaga profesionalisme kerja.

PERPUSTAKAAN
UNNES

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES