

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran strategis resepsionis dan petugas kebersihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di industri perhotelan. Sebagai ujung tombak interaksi dengan tamu, resepsionis memegang peran penting dalam menciptakan kesan pertama melalui layanan yang ramah, cepat, dan informatif. Sementara itu, petugas kebersihan berkontribusi dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar, yang berdampak langsung terhadap kepuasan dan loyalitas tamu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sinergi antara profesionalisme resepsionis dan ketelitian petugas kebersihan mampu menciptakan standar pelayanan yang tinggi, meningkatkan kepuasan tamu, serta memperkuat citra dan daya saing hotel. Oleh karena itu, pelatihan berkelanjutan dan manajemen yang efektif sangat diperlukan untuk mengoptimalkan kinerja kedua posisi tersebut.

Kata Kunci: Resepsionis, Petugas Kebersihan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu, Industri Perhotelan