

ABSTRAK

Aldy Nasryl, 2022 : Analisis Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Harris Resort Barelang Batam Selama Pandemi *Covid-19*.

Skripsi. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Departemen Pariwisata. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan. Universitas Negeri Padang

Penelitian ini berawal dari beberapa permasalahan yang terjadi pada kualitas pelayanan *room attendant* Harris Resort Barelang Batam seperti kekurangan peralatan dan kelengkapan kerja membuat pembersihan kamar kurang maksimal, kurangnya perhatian dari *room attendant* kepada tamu hotel, kurang telitinya *room attendant* dalam membersihkan kamar, *room attendant* kurang tanggap dalam menyelesaikan permintaan dari tamu, serta *room attendant* mengabaikan protokol kesehatan pada masa pandemi *covid-19*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Harris Resort Barelang Batam Selama Pandemi *Covid-19* yang ditinjau dari 5 indikator kualitas pelayanan yaitu: *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (empati), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan). Penelitian ini berjenis deskriptif dengan metode kuantitatif. Populasinya yaitu tamu yang menginap di Harris Resort Barelang Batam dengan jumlah rata-rata tamu sebanyak 3970 orang perbulan selama 6 bulan terakhir. Teknik pengambilan sampelnya yaitu *accidental sampling* sebanyak 100 orang tamu sebagai responden. Teknik pengumpulan datanya dengan cara mendistribusikan kuesioner yang menggunakan skala *likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan *room attendant* di Harris Resort Barelang Batam tergolong pada kategori sangat bagus dengan interpretasi persentase penilaian tamu sebesar 88%. Berdasarkan masing-masing indikator yaitu: *tangible* 95% berada pada kategori sangat bagus, *emphaty* 88% berada pada kategori sangat bagus, *reliability* 96% berada pada kategori sangat bagus, *responsiveness* 93% berada pada kategori sangat bagus, *assurance* 94% berada pada kategori sangat bagus.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, *Room Attendant*, *Housekeeping*, Tamu