

## ABSTRAK

**Clara Kardeana, 2022. Tinjauan Kualitas Pelayanan *Roomboy* di UNP Hotel *Convention Padang*. Skripsi D4 Manajemen**

Perhotelan, Jurusan Pariwisata. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang. Penelitian ini dilatarbelakangi karena adanya keluhan tamu tentang kualitas pelayanan di UNP Hotel *Convention Padang*. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau kualitas pelayanan *roomboy* di UNP Hotel *Convention*, yang dilatarbelakangi oleh Adanya keluhan tamu mengenai pembersihan kamar yang terlalu lama, Kurang tanggapnya karyawan untuk memenuhi permintaan tamu seperti *refill bath soap*, Adanya keluhan tamu mengenai kebersihan kamar yang kurang bersih, seprei yang kelihatan seperti tidak diganti dan kamar mandi yang berbau pesing, dan tidak tercapainya keinginan tamu untuk memperoleh fasilitas kamar yang seharusnya dilengkapi *roomboy* pada saat *check in* seperti *tissue*, *bath foam*, *tea spoon* dan *bath towel*, tamu merasa kurang puas dengan pelayanan dan keramahan *staff housekeeping*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan bentuk hubungan kausal. Penelitian ini dilaksanakan di UNP Hotel *Convention Padang*. Variabel penelitian ini terdiri dari satu variabel (kualitas pelayanan). Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang pernah menginap di UNP Hotel *Convention Padang*. Responden penelitian ini berjumlah 89 orang yang diperoleh dengan teknik sampel *non probability sampling*. Jenis data menggunakan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data menggunakan komunikasi tidak langsung atau menyebarkan angket. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner (angket) yang disusun menurut skala likert. Uji coba instrumen dilakukan dengan cara uji validitas dan uji reabilitas. Langkah-langkah menganalisis data statistik dasar hasil penelitian dan deskripsi data. Hasil penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan di UNP Hotel *Convention* menunjukkan secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik dengan persentase 59,55%.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Roomboy***