

## ABSTRAK

---

*Butler Service* adalah salah satu bagian dari departemen *Front Office*, *Butler Service* bertugas memberikan pelayanan yang maksimal dan dapat memenuhi kebutuhan tamu, khususnya tamu *VVIP*. Di area *Towers Lounge* sering kali terjadi permasalahan yang bersumber dari pelayanan *Butler*, sehingga pada akhirnya menimbulkan keluhan dari tamu yang menginap. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar pelayanan *Butler Service* dan aspek dimensi kualitas pelayanan di Sheraton Bandung Hotel & Towers. Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan *Butler Service* tidak menerapkan beberapa poin dari setiap standar operasional prosedur *Butler Service* yang berlaku. Selain itu kualitas pelayanan atau seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh. Dari sepuluh aspek dimensi kualitas pelayanan *Butler Service*, aspek dimensi kualitas pelayanan *access, courtesy, communication, credibility, security, understanding, dan tangible* dinilai baik oleh tamu, sedangkan dari *reliability, responsiveness* dan *competence* dinilai kurang baik. Menurut penulis seharusnya di Sheraton Bandung Hotel & Towers sering mengadakan pelatihan tentang prosedur-prosedur *Butler Service* yang baik dan benar secara periodik untuk karyawan *butler*. Sehingga, Pelayanan yang diberikan *Butler* untuk tamu sesuai standar yang berlaku dan dapat memuaskan tamu.

Kata Kunci : Standar Operasional Prosedur, Kualitas Pelayanan, *Butler Service*, Sheraton Hotel