

ABSTRAK

Bandung adalah kota yang dipilih penulis untuk melaksanakan proyek akhir karena penulis merasa kota Bandung memiliki banyak hotel yang bagus. Dengan adanya berbagai hotel di kota Bandung harus memilih hotel yang tepat untuk belajar, sebagai awal mula atau bekal bagi penulis. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian tidak mengadakan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka atau metode statistik. Kepuasan dan Loyalitas tamu merupakan hal yang sangat penting bagi dunia bisnis akomodasi. Dengan memberikan kebutuhan terpenuhi maka kualitas dan loyalitas terhadap tamu akan baik dan puas. Departemen *housekeeping* dan *front office* menjadi salah satu departemen yang berperan penting dalam memberikan kepuasan pelayanan terhadap tamu di sebuah hotel.

Kata kunci: Kepuasan Pelayanan, *Housekeeping*,

ABSTRACT

Bandung is the city chosen by the author to carry out the final project because the author feels that the city of Bandung has many good hotels. With the various hotels in the city of Bandung, you have to choose the right hotel to study, as a starting point or provision for writers. This study uses a qualitative method. Qualitative research methods in the sense that research does not rely on evidence based on mathematical logic, the principle of numbers or statistical methods. Guest satisfaction and loyalty is very important in the accommodation business world. By providing the needs are met, the quality and loyalty to guests will be good and satisfied. The housekeeping department and the front office are one of the departments that play an important role in providing service satisfaction to guests at a hotel.

Keywords: Service Satisfaction, Housekeeping,