

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Strategi komunikasi *front office* di Sheraton Bandung Hotel & Towers. Perkembangan bisnis perhotelan dan pariwisata di Indonesia bisa dikatakan mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Melihat kondisi tersebut menyebabkan pembisnis semakin diuntut untuk mempunyai strategi yang tepat dalam meningkatkan kepuasan tamu. Salah satu departemen di hotel yang mempunyai pengaruh besar dalam berkomunikasi langsung adalah *front office*. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis swot tipe pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan studi pustaka. Hasil Pembahasan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi *front office* untuk meningkatkan kepuasan tamu. Adapun saran yang dapat penulis berikan seperti pihak atasan atau *manager* melakukan *monitoring* terhadap pekerjaan karyawan lain, mengevaluasi karyawan terhadap SOP yang ada, di lakukannya *training* tentang bahasa Inggris, diadakannya *briefing*, dan selalu membuat *report* pekerjaan.

Kata Kunci :Strategi komunikasi ,*Front office department*, *Monitoring*, *Feedback*.