

ABSTRAK

Berkembangnya industri pariwisata, khususnya pada hotel bintang lima, menjadi tolak ukur meningkatnya kebutuhan akan pelayanan prima dan eksklusif. Salah satu bentuk layanan tersebut hadir melalui fasilitas Executive Lounge yang terdapat di JW Marriott Hotel Surabaya yang dirancang untuk memberikan pengalaman menginap yang lebih personal bagi tamu-tamu eksklusif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan divisi Executive Lounge dalam mendukung operasional hotel, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Penelitian ini menunjukkan bahwa Executive Lounge berperan penting sebagai wajah eksklusif hotel yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan, namun juga menghadapi tantangan operasional seperti kesenjangan ekspektasi tamu, keterbatasan kapasitas, serta peralihan peran staf. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi pengelolaan layanan eksklusif di industri perhotelan.

Kata Kunci: Pelayanan eksklusif, operasional hotel, loyalitas tamu, Executive Lounge