

ABSTRAK

Proyek akhir ini bertujuan untuk menerangkan secara terperinci fungsi dari amenities check-in yang tersedia di Hotel Crowne Plaza Bandung, amenities check-in adalah layanan yang diberikan oleh hotel kepada tamu tanpa bayaran tambahan. Di Hotel Crowne Plaza Bandung sendiri, amenities yang disediakan oleh hotel terhadap tamu saat check-in berupa air mineral, jus lemon, dan rengganis. Penelitian ini dilaksanakan dalam upaya mengetahui fungsi dari amenities berikut dalam memengaruhi kepuasan tamu yang menginap di Hotel Crowne Plaza Bandung. Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif berjenis Grounded Theory, narasumber yang digunakan ada lima, yaitu tiga tamu yang pernah menginap di hotel Crowne Plaza Bandung, serta dengan satu supervisor dan juga satu staf Concierge Crowne Plaza Bandung. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa amenities check-in adalah suatu layanan yang cukup penting terhadap peningkatan pengalaman tamu selama menginap di Hotel Crowne Plaza Bandung dimana amenities check-in yang disajikan serta dengan pelayanan yang sangat mementingkan kebutuhan tamu membuat dimana tamu yang mendapatkan amenities check-in akan memiliki kesan yang lebih positif selama melaksanakan penginapan di Hotel Crowne Plaza Bandung. Data juga menunjukkan bahwa amenities check-in memiliki beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanannya, yaitu, penampilan, kerapihan, waktu, dan sikap.

Kata Kunci : hotel, amenities, check-in, tamu.