

## ABSTRAK

**Ayunda Widiya Dewi (2019021177)**

Laporan Tugas Akhir ini mengkaji tentang bagaimana peranan seorang *receptionist* sebuah hotel untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu agar mencapai tingkat kepuasan tamu yang tinggi. Selain itu, laporan ini ditulis untuk mengetahui apa saja yang menjadi tugas seorang *Receptionist*, seberapa penting peran *receptionist* dalam menjalankan tugasnya dan bagaimana pengaruh peranan penting *receptionist* dalam memberikan kepuasan pelayanan terhadap tamu. Hal ini dilakukan karena salah satu parameter suksesnya suatu hotel yaitu dengan tingginya kepuasan para tamu yang menginap dan *dating* di hotel tersebut sehingga menciptakan *loyal guest* dan *repeater guest*.

**Kata kunci:** Manajemen perhotelan, harapan tamu/pengusaha terhadap karyawan di Industri pariwisata dan perhotelan, kepuasan tamu di hotel.