

## ABSTRAKS

Dunia perhotelan semakin berkembang pesat di Surabaya hal ini ditandai dengan semakin banyaknya hotel-hotel baru mulai dari hotel bintang 2 hingga hotel bintang 5. Salah satu hotel bintang 3 yang mengusung konsep berbeda dengan hotel bintang 3 lainnya yakni ARTOTEL Surabaya. Konsep yang diusung adalah *Urban Boutique Hotel* yang merupakan hotel satu-satunya di Surabaya. Produk utama yang dijual ARTOTEL Surabaya adalah kamar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui alasan ARTOTEL Surabaya menggunakan jasa *outside laundry*. menginggit yang melakukan penyediaan *linen* di ARTOTEL Surabaya adalah *outside laundry*. *Linen* merupakan komponen yang paling penting dalam pembersihan kamar yang dimana kamar merupakan produk utama yang dijual di ARTOTEL Surabaya.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif, yaitu menganalisa dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah dipahami dan disimpulkan. Penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif karena metode ini bersifat global yang membuktikan suatu permasalahan dengan data-data yang didapatkan ketika melakukan observasi dan wawancara dengan lingkungan sekitar yang terlibat langsung dengan permasalahan.

Hasil penyajian dan interpretasi data penggunaan *outside laundry* di ARTOTEL Surabaya memerlukan beberapa faktor yang harus dipenuhi oleh pihak *outside laundry*. ketepatan waktu pengiriman *laundry* merupakan faktor utama yang harus dipenuhi. Kebersihan *laundry* merupakan faktor penting dalam pemilihan *outside laundry*. ketepatan waktu pengiriman dan kebersihan hasil *laundry* akan berdampak langsung terhadap proses pembersihan kamar mengingat kamar merupakan produk utama yang dijual ARTOTEL Surabaya. Selain faktor-faktor tersebut terdapat faktor lain yakni harga. Harga yang ditawarkan pihak *outside laundry* Rp 600 sampai Rp 4000 sesuai dengan hasil *laundry* merupakan faktor yang digunakan ARTOTEL Surabaya untuk memilih *outside laundry*.