Yuda Elsan Permana, 2020, Peran *Order Taker* Pada *Housekeeping Department* Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Kepada Konsumen Di Hotel Fairfield By Marriott Surabaya. Tugas Akhir ini di bawah bimbingan aktif Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM, PhD. Program studi D3 Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga

---

ABSTRAK

Salah satu sektor pariwisata khususnya perhotelan sedang mengalami pertumbuhan sangat pesat yang mengakibatkan persaingan dalam usaha perhotelan semakin meningkat.Untuk mencapai dan mewujudkan tujuan perusahaan maka diperlukan adanya pelayanan terbaik yang dapat membuat konsumen merasa puas dan ingin kembali ke hotel tersebut.Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen *housekeeping department* merupakan departemen yang sangat penting di dalam struktur hotel dalam memberikan pelayanan dan kenyamanan kepada konsumen. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui peran *order taker* dalam mewujudkan pelayanan prima serta cara menangani complain. Metode penelitian yang digunakan adalah *observasi*, wawancara, dan penggunaan bahan dokumen. Hasil penelitian menunjukan peran *order taker* dalam mewujudkan pelayanan prima dengan selalu memberikan pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan oleh hotel dan untuk menangani komplain *order taker* menggunakan sistem LEARN.

Kata kunci : Pelayanan Prima, *Housekeeping Deparment, Order Taker*