

Nurizky Aulia Rihadatul' Ais, 2020, *Optimalisasi Peran Front Desk Agent Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di JW Marriott Hotel Surabaya*. Tugas Akhir ini dibawah bimbingan Nur Emma Suriani, S.Sos., M.Si. Program Studi D3 Manajemen Perhotelan, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan di hotel dapat dipertahankan apabila mampu menerapkan pelayanan prima. *Front Desk Agent* adalah bagian yang berperan dalam mewujudkan pelayanan prima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi peran *Front Desk Agent* dalam mewujudkan pelayanan prima di JW Marriott Hotel Surabaya. Permasalahan yang peneliti ambil pada tugas akhir ini yaitu tentang *Bagaimana mengoptimalkan peran Front Desk Agent di JW Marriott Hotel Surabaya* sehingga dapat mempertahankan konsep *Luxury Hotel* yang telah melekat pada *Brand JW Marriott*. Teknik analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dimana metode ini lebih menekankan kata-kata sebagai unit analisis, dibandingkan dengan angka-angka.

Hasil penelitian dari tugas akhir ini dapat disimpulkan bahwa optimalisasi peran *Front Desk Agent* dapat dicapai melalui berbagai upaya seperti menjalin komunikasi dengan baik, adanya pelatihan dan target kerja untuk *Front Desk Agent*, penerapan prosedur kerja, jadwal kerja yang sistematis serta berbagai hal lainnya yang berkaitan dengan pelayanan prima.

Kata kunci : *Front Desk Agent*, Pelayanan prima.