

## INTISARI

*Quality assurance* memiliki peran penting untuk menjamin kualitas pelayanan hotel agar sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. *Quality Assurance* fokus mengawasi semua departemen yang ada di hotel terutama departemen *housekeeping* karena berkaitan dengan produk utama hotel yaitu kualitas pelayanan kamar. Penerapan *quality assurance* di departemen *housekeeping* mengalami kendala secara operasional berkaitan dengan standar operasional prosedur (SOP), ketersediaan alat dan *chemical* pembersihan kamar, dan kurangnya pemahaman karyawan mengenai *quality assurance*. Selain itu, kompetisi standar hotel membuat permintaan pasar terhadap *quality assurance* semakin tinggi dan mempengaruhi keputusan pembelian terhadap produk maupun layanan jasa hotel. Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui hasil dari penerapan *quality assurance* dalam mempertahankan produk layanan kamar Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta. Jenis penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif. Jenis data menggunakan sumber data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara semi terstruktur dan observasi secara langsung, sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan teknik observasi partisipatori, wawancara dan dokumentasi. Hasil penerapan *quality assurance* dalam mempertahankan kualitas produk layanan kamar Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta sudah berhasil memenuhi beberapa kriteria, namun masih terdapat kekurangan pada aspek kebersihan kamar, kurang lengkapnya *amenities*, pelayanan *turn down service* yang belum menyeluruh, serta desain yang belum mengikuti *standar brand book* sehingga penerapannya belum maksimal untuk mencapai standar *quality assurance* “*Horison Minimum Standard*” dan “*Pesona Horison*” (*Service Excellence*).

**Kata kunci:** *Quality Assurance*, Kualitas Layanan, Horison, Yogyakarta

### **ABSTRACT**

*Quality Assurance has a crucial role to ensure the quality of hotel service and conform to established standards. Quality Assurance focuses over all departments in hotels especially the housekeeping department because housekeeping department provide main hotel product: room service quality. Implementation of quality assurance in the housekeeping department has operational problems about standard operating procedure (SOP), availability of tools and chemical, and human resource. The standard hotel competition, raise the market's demand for quality assurance and affecting the decision to purchase products and services hotels. The aim of writing is on behalf knowing maintaining the products and service Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta. This study used description qualitative method. The types of data used are primary and secondary data. The primary data was collected through semi-structured interview and partisipatory observation, while secondary data collected through documentation. The data collection technique used participant observation, interview, and documentation. The result of implementation quality assurance Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta success in some criteria, but there still a lack of implementation in the aspect of room cleanliness, incomplete amenities, turn down service, and old design not appropriate with the brand book to achieve quality assurance standard "Horison Minimum Standard" and "Pesona Horison" (Service Excellence).*

**Keywords:** *Quality Assurance, Quality of Service, Horison, Yogyakarta*