

Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT Bali Daksina Wisata Denpasar

Maria Purnata Sari^{1*}, Ni Nyoman Ardani², Putu Cahaya Semesta³

^{1,2,3} Fakultas Bisnis, Pariwisata dan Pendidikan, Program Studi DIII Perjalanan Wisata, Universitas Triatma Mulya, Indonesia

*Corresponding Author: mariasari879@gmail.com

Abstrak: Penanganan keluhan pelanggan merupakan bagian penting dalam menjaga kualitas layanan dan membangun kepercayaan pelanggan di industri pariwisata. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur penanganan keluhan pelanggan di PT Bali Daksina Wisata, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses tersebut. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur penanganan keluhan pelanggan di PT Bali Daksina Wisata terdiri dari beberapa tahapan, yaitu penerimaan keluhan, tinjauan dan evaluasi, tindakan perbaikan, tindak lanjut dan umpan balik, serta evaluasi dan peningkatan layanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi perusahaan dalam meningkatkan prosedur penanganan keluhan pelanggan dan memperbaiki kualitas layanan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Prosedur, Penanganan Keluhan, Kendala dan Kepuasan Pelanggan

Abstract: Handling customer complaints is an important part of maintaining service quality and building customer trust in the tourism industry. This study aims to analyze the procedure for handling customer complaints at PT Bali Daksina Wisata, as well as identify the obstacles faced in the process. The method used is qualitative research with data collection techniques through interviews, observations, and documentation studies. The results of the study show that the procedure for handling customer complaints at PT Bali Daksina Wisata consists of several stages, namely receiving complaints, review and evaluation, corrective actions, follow-up and feedback, as well as evaluation and improvement of services. This research is expected to provide insights for companies in improving customer complaint handling procedures and improving overall service quality.

Keywords: Procedures, Complaint Handling, Constraints and Customer Satisfaction.

Informasi Artikel: Pengajuan 01 April 2025 | Revisi 15 Mei 2025 | Diterima 01 Juni 2025

Pendahuluan

Indonesia adalah negara dengan potensi pariwisata yang sangat besar, mengingat kekayaan alam, budaya, dan keanekaragaman yang dimilikinya. Pariwisata menjadi salah satu sektor yang berperan penting dalam perekonomian Indonesia. Hampton dan Jeyacheya (2015) menjelaskan jika pariwisata memberikan kontribusi yang signifikan bagi negara-negara berkembang, terutama dalam bentuk devisa dan terciptanya lapangan pekerjaan (*livelihood*). Bali merupakan salah satu pulau bagian dari Negara Indonesia. Berbagai wisatawan baik domestik maupun mancanegara melakukan kunjungan ke Pulau Bali untuk berlibur maupun melakukan kegiatan wisata lainnya. Menurut Prayogo (2018) pariwisata adalah perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lain dalam jangka waktu tertentu, untuk tujuan rekreasi dan hiburan. Menurut Suryadana (2015) pariwisata merupakan berbagai macam aktivitas wisata yang sudah didukung berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah serta Pemerintah Wilayah. "Pariwisata" diidentikkan dengan kata "travel" yang diartikan sebagai perjalanan.

Travel agent (agen perjalanan) adalah sebuah perusahaan atau individu yang bertugas untuk menyediakan layanan terkait perjalanan bagi pelanggan. *Travel agent* menyediakan perencanaan, pemesanan, dan pengorganisasian berbagai aspek perjalanan seperti tiket pesawat, hotel, transportasi, tur, dan aktivitas wisata lainnya. PT. Bali Daksina Wisata adalah salah satu perusahaan *travel agent* yang bergerak dibidang *tour and travel*.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kualitas layanan yang diberikan oleh PT. Bali Daksina Wisata sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Dalam operasionalnya tidak dapat dihindari adanya keluhan dari pelanggan baik yang disebabkan oleh kesalahpahaman, gangguan teknis dan ketidaksesuaian ekspektasi layanan. Keluhan yang terjadi jika tidak ditangani dengan baik dapat berdampak buruk terhadap citra perusahaan. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan perusahaan dapat memahami permasalahan yang ada serta menemukan solusi yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki sistem komunikasi dengan pelanggan, dan

menciptakan standar pelayanan yang lebih baik guna meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pelanggan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, narasi, atau deskripsi yang menggambarkan karakteristik suatu fenomena. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan studi dokumentasi yang menggambarkan karakteristik, sifat, atau makna dari suatu fenomena. Data kualitatif diperoleh melalui metode seperti wawancara, observasi, atau dokumentasi dan digunakan untuk memahami pengalaman, persepsi, atau konsep tertentu secara mendalam. Menurut Sugiyono (2015) adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar.

Adapun sumber data dari penelitian ini adalah data primer dan data sekunder Menurut Sugiyono (2016:225), data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer diperoleh melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian atau melalui observasi dan pengamatan langsung di lapangan. Sedangkan Menurut Sugiyono (2019:193), data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder diperoleh dari sumber yang dapat mendukung penelitian, seperti dokumentasi, literatur, arsip, atau data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya. Data sekunder dalam penelitian ini adalah sesuai dengan jurnal atau situs internet yang membahas manajemen keluhan pelanggan di industri pariwisata. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah daftar pertanyaan, *checklist* observasi, catatan dan kamera. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data berupa Pengumpulan Data (*Data Collection*), Reduksi Data (*Data Reduction*), Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/verification*).

Hasil dan Pembahasan

1. Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan di PT. Bali Daksina Wisata

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager operasional PT Bali Daksina Wisata Tour & Travel, perusahaan memiliki prosedur khusus untuk menangani setiap keluhan yang masuk dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan Solusi yang cepat dan efektif, mencegah masalah yang sama terjadi di masa depan melalui evaluasi berkala, dan memastikan layanan yang diberikan tetap sesuai dengan standar kualitas perusahaan.

Untuk mencapai tujuan tersebut PT Bali Daksina Wisata menerapkan prosedur penanganan keluhan pelanggan seperti:

a. Penerimaan Keluhan

Pelanggan dapat menyampaikan keluhan melalui berbagai saluran komunikasi seperti WhatsApp atau langsung secara lisan di kantor. Misalnya, seorang pelanggan memesan kendaraan Hiace dan menemukan bahwa fitur audio tidak berfungsi. Keluhan tersebut disampaikan kepada sopir, yang kemudian menyampaikan laporan kepada Manajer Operasional melalui WhatsApp untuk segera ditindaklanjuti. Tindakan cepat ini menunjukkan bahwa PT Bali Daksina Wisata memiliki respons tanggap terhadap keluhan pelanggan secara langsung di lapangan. Salah satu contoh kasus nya seperti Seorang pelanggan memesan kendaraan *Hiace* untuk perjalanan wisata. Saat perjalanan berlangsung, pelanggan menyadari bahwa fitur *audio* dalam kendaraan tidak berfungsi, padahal mereka ingin menggunakan musik selama perjalanan. Keluhan ini langsung disampaikan kepada sopir. Sopir yang menerima keluhan tersebut segera meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami pelanggan dan menjelaskan bahwa ia belum sempat memeriksa fitur tersebut sebelumnya. Setelah itu, sopir langsung menyampaikan keluhan tersebut kepada Manajer Operasional melalui pesan WhatsApp untuk segera ditindaklanjuti. Tindakan cepat ini menunjukkan bahwa keluhan pelanggan ditangani langsung di lapangan pada saat kejadian, tanpa menunggu perjalanan selesai. Respons cepat ini dilakukan untuk menjaga kenyamanan pelanggan selama menggunakan layanan.

b. Tinjauan dan Evaluasi Keluhan

Setiap minggu Perusahaan melakukan *review* terhadap keluhan yang diterima guna mengevaluasi layanan dan mencari Solusi perbaikan. Evaluasi ini dilakukan dalam bentuk pertemuan internal atau rapat kecil yang melibatkan departemen terkait dengan keluhan yang masuk. contoh, keluhan dari tamu mengenai pemandu wisata (*guide*) yang kurang memahami informasi daya tarik wisata yang dikunjungi, maka hal tersebut akan ditangani oleh Departemen Operasional Perjalanan. Pihak departemen akan mengevaluasi kembali kinerja *guide* tersebut melalui laporan kegiatan dan umpan balik pelanggan. Alur evaluasi biasanya dimulai dari pengumpulan data keluhan oleh bagian perjalanan atau *tour* kemudian diteruskan kepada kepala departemen operasional perjalanan. Setelah itu dilakukan rapat evaluasi untuk membahas

penyebab, dampak, serta tindak lanjut perbaikan yang perlu dilakukan.

c. Tindakan Perbaikan

Jika keluhan pelanggan dapat segera ditangani, maka tim akan langsung melakukan perbaikan untuk menjaga kenyamanan pelanggan. Namun, bila perbaikan memerlukan waktu, pelanggan akan diberi penjelasan yang jelas mengenai langkah penyelesaian. Prosedurnya meliputi: menerima dan mendengarkan keluhan secara sopan, meminta maaf atas ketidaknyamanan, serta menjelaskan bahwa masalah tersebut bukan kesengajaan dan akan segera diperbaiki. Contohnya adalah pelanggan mengeluh karena pembayaran hanya bisa melalui transfer antar bank yang menimbulkan biaya tambahan dan proses yang lambat. Staf menyampaikan permohonan maaf dan menjelaskan keterbatasan sistem. Sebagai solusi, travel agent kemudian menyediakan metode pembayaran yang lebih praktis seperti e-wallet (OVO, Dana, GoPay, QRIS).

d. Ringkasan Tindak lanjut dan Umpan Balik

Setelah keluhan pelanggan ditangani, PT Bali Daksina Wisata akan memberikan informasi kepada pelanggan mengenai tindakan perbaikan yang telah dilakukan. Hal ini bertujuan agar pelanggan merasa dihargai dan mengetahui bahwa keluhan mereka telah ditindaklanjuti dengan serius. Adapun contoh kasusnya seperti Seorang pelanggan menyampaikan keluhan mengenai kondisi hotel tempat mereka menginap yang tidak sesuai harapan. Pelanggan mengeluhkan bahwa kamar hotel terasa kotor, berbau tidak sedap, karpet dalam keadaan basah, ruangan pengap, AC tidak berfungsi dengan baik, serta pencahayaan kamar yang terlalu gelap. Menanggapi keluhan tersebut, staf PT Bali Daksina Wisata segera mengambil tindakan dengan memindahkan pelanggan ke hotel lain yang memiliki fasilitas lebih baik, bersih, dan nyaman. Langkah ini dilakukan secepat mungkin agar kenyamanan dan kepuasan pelanggan tetap terjaga. Setelah keluhan ditangani, perusahaan memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan umpan balik mengenai cara penanganan yang telah dilakukan. Biasanya umpan balik tersebut disampaikan melalui *telepon whatsapp* secara langsung kepada pihak yang menangani bagian hotel. Apabila dari umpan balik tersebut pelanggan masih merasa kurang puas, maka perusahaan akan melakukan evaluasi lebih lanjut. Salah satu langkah yang diambil adalah dengan melakukan pengecekan langsung terhadap kualitas hotel sebelum direkomendasikan atau dipesan untuk pelanggan. Selain itu, perusahaan juga akan menyesuaikan pilihan akomodasi dengan preferensi dan kebutuhan pelanggan agar kesalahan yang sama tidak terulang kembali.

e. Evaluasi dan peningkatan Layanan

Setelah keluhan pelanggan ditangani, perusahaan akan menganalisis keluhan yang diterima untuk mengidentifikasi masalah yang sering terjadi. Meskipun keluhan yang disampaikan melalui saluran informal, seperti *WhatsApp* atau telepon, tidak selalu didokumentasikan secara formal, keluhan tersebut tetap menjadi perhatian serius dan langsung ditangani oleh staf yang bersangkutan. Untuk memastikan keluhan ditangani dengan baik dan langkah perbaikan dapat diterapkan, perusahaan mengadakan pertemuan evaluasi kecil setiap kali sebuah departemen mengalami keluhan dari pelanggan. Pertemuan ini hanya diadakan saat ada keluhan yang diterima oleh departemen tersebut, bukan sebagai pertemuan rutin setiap minggu atau bulan. Dalam pertemuan ini, tim terkait akan membahas keluhan yang diterima dan mencari solusi terbaik untuk meningkatkan pelayanan. Selain itu, manajer akan melakukan evaluasi berkala dengan bertanya kepada setiap *supervisor* di akhir bulan untuk menanyakan apakah ada keluhan yang terjadi di departemen mereka selama periode tersebut. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap masalah dapat segera ditindaklanjuti dan diperbaiki sesuai kebutuhan.

2. Kendala

Berdasarkan hasil wawancara Adapun Kendala yang terjadi dalam menangani keluhan pelanggan di PT Bali Daksina Wisata yaitu:

a. Perbedaan Pemahaman antara Pelanggan dan Travel Agent

Salah satu kendala utama dalam menangani keluhan pelanggan adalah adanya perbedaan pemahaman mengenai layanan yang diberikan. Pelanggan sering kali beranggapan bahwa travel agent harus selalu bisa memenuhi semua keinginan mereka tanpa mempertimbangkan keterbatasan yang ada. Sebagai contoh, pelanggan mungkin menginginkan hotel dengan fasilitas mewah di lokasi yang sangat terjangkau, atau mengharapkan jadwal perjalanan yang fleksibel meskipun ada batasan dari pihak penyedia layanan. Untuk mengatasi hal ini, travel agent perlu memberikan informasi yang jelas dan transparan sejak awal mengenai keterbatasan layanan yang tersedia. Misalnya, sebelum proses pemesanan, agen dapat menjelaskan bahwa pilihan hotel mewah mungkin memerlukan biaya lebih tinggi atau bahwa jadwal perjalanan tidak

selalu dapat disesuaikan karena faktor eksternal seperti cuaca atau ketersediaan penerbangan.

b. Keterbatasan Ketersediaan Transportasi dan Akomodasi saat High Season

Kendala kedua yang sering terjadi adalah keterbatasan ketersediaan transportasi dan akomodasi, terutama saat musim liburan atau Ketika ada event besar di suatu destinasi. Pada periode high season permintaan terhadap tiket transportasi dan kamar hotel meningkat drastis sehingga sulit untuk mendapatkan layanan sesuai dengan yang diinginkan pelanggan. Contohnya pelanggan mungkin menginginkan hotel tertentu yang sudah penuh atau mengharapkan tiket pesawat dengan jadwal tertentu yang sudah habis terjual.

c. Kekakuan dalam Preferensi dan Harapan Pelanggan

Beberapa pelanggan memiliki ekspektasi tinggi, yang seringkali disebabkan oleh pandangan bahwa *travel agent* adalah perusahaan yang selalu siap memenuhi semua permintaan mereka terkait pariwisata, tanpa mempertimbangkan adanya kendala yang dapat mempengaruhi layanan yang diberikan. Sebagai contoh, pelanggan mungkin mengharapkan informasi wisata yang sangat lengkap dan mendetail dari pemandu wisata, namun ketika informasi yang diberikan kurang memadai atau tidak sesuai dengan harapan mereka, pelanggan merasa kecewa. Harapan tinggi ini muncul karena pelanggan menganggap bahwa setiap detail harus dipenuhi sesuai dengan keinginan mereka, tanpa mempertimbangkan keterbatasan yang ada, seperti waktu yang terbatas atau pengalaman pemandu wisata yang mungkin belum memadai.

d. Keterbatasan Sumber Daya pada Customer Service

Keterbatasan Sumber Daya pada Customer Service seringkali muncul ketika pelanggan mengeluhkan lambatnya respon dari tim customer service. Misalnya, seorang pelanggan menghubungi customer service untuk meminta bantuan mengenai perubahan jadwal penerbangan yang mendesak. Namun, karena terbatasnya jumlah staf yang menangani permintaan, respons yang diberikan sangat lambat, sehingga pelanggan merasa frustrasi karena tidak mendapatkan solusi tepat waktu.

3. Solusi

Berdasarkan hasil wawancara terdapat solusi untuk mengatasi kendala dalam menangani keluhan pelanggan pada PT Bali Daksina Wisata dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. Memberikan informasi yang transparan

travel agent perlu memberikan informasi yang jelas dan transparan sejak awal mengenai keterbatasan layanan yang tersedia. Misalnya, sebelum proses pemesanan, agen dapat menjelaskan bahwa pilihan hotel mewah mungkin memerlukan biaya lebih tinggi atau bahwa jadwal perjalanan tidak selalu dapat disesuaikan karena faktor eksternal seperti cuaca atau ketersediaan penerbangan.

b. Travel agent bisa memberikan pilihan alternatif kepada pelanggan,

seperti mengganti hotel atau penerbangan dengan pilihan serupa meskipun berbeda dari yang diinginkan, namun tetap memenuhi kebutuhan dasar pelanggan. Selain itu, penting juga untuk memberikan penjelasan kepada pelanggan bahwa untuk memastikan permintaan yang sangat spesifik dapat dipenuhi, disarankan untuk melakukan reservasi jauh-jauh hari. Hal ini dapat membantu menghindari masalah yang serupa di kemudian hari, serta memberi pelanggan pemahaman mengenai keterbatasan yang ada. Dengan langkah-langkah ini, *travel agent* dapat meminimalisir keluhan sekaligus memberikan solusi yang memuaskan bagi pelanggan.

c. Travel agent dapat meningkatkan pelayanan

Seperti menyediakan sesi tanya jawab tambahan setelah tur, misalnya di dalam bus atau di waktu yang tepat, di mana pemandu bisa memberikan penjelasan lebih lanjut tentang informasi yang kurang lengkap. Selain itu, pemandu wisata bisa memanfaatkan teknologi, seperti mencari informasi tambahan secara cepat melalui internet atau media sosial, untuk memastikan jawaban yang lebih akurat. Perusahaan juga harus terus memperbarui pelatihan pemandu wisata agar mereka memiliki pengetahuan yang lebih lengkap tentang destinasi wisata.

d. Menambah jumlah staf di customer service

Yaitu menambahkan jumlah *staff* di *customer service* agar pada jam-jam sibuk atau meningkatkan sistem manajemen antrian yang memungkinkan tim untuk menangani lebih banyak permintaan secara efisien. Selain itu, bisa juga memperkenalkan sistem otomatis, seperti *chatbot*, untuk menangani pertanyaan umum dengan cepat dan memberikan solusi sementara sebelum staf dapat memberikan bantuan lebih lanjut. Untuk memastikan kualitas pelayanan, penting juga untuk memberikan pelatihan kepada staf agar mereka dapat menangani keluhan dengan cepat dan efektif. Dengan cara ini, keluhan tentang lambatnya respon dapat diminimalisir dan pelayanan customer service menjadi lebih efisien.

Simpulan dan Saran

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan pada PT Bali Daksina Wisata Denpasar”, dapat disimpulkan bahwa PT. Bali Daksina Wisata adalah salah satu perusahaan *travel agent* yang bergerak dibidang *tour and travel*, melayani pemesanan dan penjualan tiket domestik, maupun internasional, reservasi *hotel*, paket kunjungan kerja dan *study banding* keluar daerah maupun luar negeri, dokumen perjalanan, (*Passport, Visa, Asuransi Perjalanan*) paket *Tirtayatra* dalam negeri dan luar negeri, paket *meeting, outbound family* atau *corporate*, transportasi *hiace: elf, innova, bus 45 seat*. Namun dalam operasionalnya tidak dapat dihindari masih adanya keluhan dari pelanggan baik yang disebabkan oleh kesalahpahaman, gangguan teknis dan ketidaksesuaian ekspektasi layanan. Keluhan yang terjadi jika tidak ditangani dengan baik dapat berdampak buruk terhadap citra perusahaan. Untuk itu PT Bali Daksina Wisata menerapkan prosedur penanganan keluhan pelanggan seperti penerimaan keluhan, tinjauan dan evaluasi keluhan, tindakan perbaikan, tindak lanjut dan umpan balik, evaluasi dan peningkatan layanan. Meskipun sudah ada prosedur penanganan keluhan masih terdapat kendala seperti perbedaan pemahaman antara pelanggan dan *travel agent*, keterbatasan ketersediaan transportasi dan akomodasi saat *high season*, kekakuan dalam preferensi dan harapan pelanggan dan keterbatasan sumber daya pada *customer service*. Adapun solusi yang ditawarkan yaitu memberikan informasi yang transparan, *travel agent* bisa memberikan pilihan alternatif kepada pelanggan, *travel agent* dapat meningkatkan pelayanan, menambah jumlah staf di *customer service*.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang didapatkan sehingga terdapat beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun sarannya yaitu :

- a. Peningkatan Prosedur Penanganan Keluhan
Perusahaan disarankan menyusun prosedur penanganan keluhan pelanggan secara sistematis dan terdokumentasi, agar setiap karyawan memiliki panduan yang jelas dalam menangani keluhan secara cepat dan tepat.
- b. Pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM)
Diperlukan pelatihan berkala bagi staf yang berhubungan langsung dengan pelanggan agar memiliki keterampilan komunikasi dan empati yang baik dalam menghadapi keluhan
- c. Pemanfaatan Teknologi
Perusahaan dapat memanfaatkan platform digital seperti aplikasi atau *chatbot* untuk menampung dan merespon keluhan pelanggan dengan lebih efisien, serta melakukan pencatatan data keluhan secara terstruktur untuk keperluan evaluasi.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih diberikan kepada para narasumber yakni Bapak I Gede Eggy Prasutha selaku manager operasional yang telah membantu dalam proses mendapatkan informasi terkait penelitian ini. Ucapan terimakasih juga diberikan kepada para pembimbing yakni Ibu Adani dan Ibu Wulan yang telah membimbing dan membantu dalam proses penyusunan laporan tugas akhir ini.

Referensi

- Amir, A. F., & Zaini, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Rental Mobil pada PT. Rafa Travelindo Mandiri Banyuwangi. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 7(2), 57–60.
- Dewi, A. A. (2019). Penerapan Prosedur Penanganan Keluhan Bagian Customer Service Taman Wisata Candi Borobudur. [Tugas Akhir, Universitas Gadjah Mada].
- Febriyana, S. (2023). "Strategi Penanganan Komplain Pelanggan di PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni." *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(3), 78-85.
- Hampton, M. P., & Jeyacheya, J. (2015). Power, ownership and tourism in small islands: evidence from Indonesia. *World Development*, 70, 481-495.
- Hardani, Akhyar, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Grup.
- Ibnu Hajar. (2020). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif dalam Pendidikan*.

Jogja Tourism Training Center Handling Complaint di Industri Pariwisata.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.

Kurniawan, R. (2015). "Hakikat Berpariwisata Menurut Suwanto." Dalam *Sang Pencerah*, Universitas Muhammadiyah Buton.

Millani, M., et al. (2019). "Analysis of the Effectiveness of Handling Complaints of Inpatients." *International Journal of Health Sciences Research*, 9(12), 45-52.

Musu, L., et al. (2020). "Manajemen Komplain sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pasien." *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 8(1), 33-40.

Page, S. J. (2015). *Tourism Management* (5th ed.). Routledge.

Paramitha, M. W. (2024). Penerapan Prosedur Penanganan Keluhan Tamu di Asta Wilangun Restaurant, Desa Pancasari, Kecamatan Sukasada, Buleleng. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 13746-13753.

Pramadani Anta, A. J., Widagdo, C. S., Dewi, I. K., Krisnatalia, H., & Maryani, T. (2024). Manajemen Keluhan Tamu dan Dampaknya terhadap Reputasi Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 7(1), 1-10.

Prasetyo, A., & Astuti, R. (2020). Peran Travel Agent Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan di Bali. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, 14(2), 78-90.

Prayogo, B. S. (2018). Strategi Pengembangan Pariwisata Berbasis Kearifan Lokal. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 23(1), 1-10.

Purwanto. (2018). *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian Ekonomi Syariah*.

Rasto. (2015). *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Alfabeta.

Rieka, Dinar Adha. TA: Penerapan Penanganan Komplain Pelanggan Di Patih Indo Permai Tour and Travel. Diss. Politeknik Negeri Lampung, 2023.

Rifka, R. N. (2017). *Step by Step Lancar Membuat SOP*. Penerbit Nauli Media.

Rusdiana, A., & Zaqiah, Q. Y. (2022). "Pengertian Prosedur Menurut Masya." Dalam *BAB II Kajian Pustaka*, STEI.

Sesaria, D. (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Manajemen Sains dan Terapan*, 3(1), 60-70.

Standarku. *ISO 10002 penanganan keluhan pelanggan – referensi standar*

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukamerta, I. K. N., & Andiani, N. D. (2020). Penanganan Keluhan Tamu dengan Metode ILEAD Oleh Karyawan Kantor Depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 3(1), 36-45.

Suryadana, A. (2015). Strategi Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14(2), 112-123.

Susano, A. (2015). "Jenis-Jenis Keluhan dalam Layanan Pelanggan." *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 56-64.

Tazkiya, N., et al. (2019). "Analisis Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta." *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 7(2), 89-98.

Umрати, Hengki Wijaya. (2020). *Analisis Data Kualitatif: Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.

Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. (2009). Jakarta: Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia.

Utama, I. M. (2017). "Biro Perjalanan Wisata." Dalam *Membangun Aplikasi Mobile Marketplace Paket Wisata*, Universitas Wicida.

Wahyuli, Della Mega. TA: Strategi Penanganan Komplain Pelanggan Pada Frestour Travel Agency Bandung. Diss. Politeknik Negeri Lampung, 2023.

Widelia, D. A. A. (2023). Prosedur Penanganan Keluhan Tamu di Kepitu Restaurant The Kayon Resort. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(2), 354-366.

Widyastuti, D., & Hadi, S. (2021). Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Industri Jasa. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 57-66.

Yulita, Y., Dewi, R. S., & Arwani, A. (2024). Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan. *SENADA: Semangat Nasional*

Dalam Mengabdikan, 5(1), 41–48.

Yusendra, M. A. E. (2015). "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Destinasi Wisata bagi Wisatawan Domestik Nusantara." *Jurnal Dinamika Manajemen*, 6(2), 123-135.

Yusendra. (2015). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Jakarta: Bumi Aksara.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

