

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN TAMU PADA DEPARTEMEN FRONT OFFICE DI FRII BALI ECHO BEACH HOTEL CANGGU

Teodosia Ika Kurnia¹, Pande Putu Wulandari^{2*}

¹ Fakultas Bisnis dan Pariwisata, Universitas Triatma Mulya, Indonesia

² Fakultas Bisnis dan Pariwisata, Universitas Triatma Mulya, Indonesia

*Corresponding Author: putu.wulandari@triatmamulya.ac.id

Abstrak: Prosedur penanganan keluhan tamu sangat penting untuk ditingkatkan karena mampu menciptakan kualitas pelayanan serta hubungan kerja sama yang baik kepada tamu. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui prosedur penanganan keluhan tamu pada departemen *front office* di Frii Bali Echo Beach Hotel Canggu. Data yang diperoleh merupakan data primer yang didapat dari hasil wawancara kepada *Front Office Manager*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur penanganan keluhan tamu yang dilakukan oleh karyawan kantor depan di hotel Frii Bali Echo Beach Hotel Canggu menggunakan metode HEAT yaitu *Hear them out*, *Empathize*, *Apologize*, dan *Take action and follow through*. Metode HEAT sebagai prosedur penanganan keluhan sudah berjalan dengan baik.

Kata Kunci: Prosedur, Keluhan Tamu, Kepuasan Tamu, *Front Office*

Abstract: Procedures for handling guest complaints are very important to improve because they are able to create quality service and good cooperative relations with guests. This research is a qualitative research with descriptive analysis. The purpose of this research is to find out the procedures for handling guest complaints at the Front Office Department at Frii Bali Echo Beach Hotel Canggu. The data obtained is primary data obtained from interviews with Front Office Managers. The results showed that the procedure for handling guest complaints carried out by front office employees at the Frii Bali Echo Beach hotel used the HEAT method, namely *Hear them out*, *Empathize*, *Apologize*, and *Take action and follow through*. The HEAT method is a complaint handling procedure that has been going well.

Keywords: Procedures, Tourist Compliants, Guest Satisfaction, Front Office

Informasi Artikel: Pengajuan 27 Maret 2024 | Revisi 05 April 2024 | Diterima 30 Mei 2024

Pendahuluan

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang berkembang pesat khususnya di Indonesia. Negara yang terbentang dari Sabang sampai Merauke ini memiliki pulau kurang lebih 17.000 pulau dengan kekayaan alam beserta ragam budaya yang sangat melimpah. Keanekaragaman tersebut kemudian mendorong keinginan seseorang untuk mengeksplorasi dengan melakukan perjalanan wisata. Pariwisata berasal dari dilaksanakannya kegiatan wisata atau *tour* yaitu suatu aktivitas perubahan tempat tinggal sementara seseorang, keluar dari tempat tinggalnya sehari-hari yang bersifat sementara dengan suatu alasan apapun kecuali melakukan kegiatan yang bisa menghasilkan upah atau gaji (Muljadi & Warman, 2014).

Usaha perhotelan merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa, yang menyediakan pelayanan atau service kepada tamu yang menginap. Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya (Hurdawaty & Parantika, 2018).

Keluhan pelayanan adalah ekspresi perasaan ketidakpuasan pelanggan terhadap standar pelayanan, tindakan atau tidak ada tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada pelanggan (Sunarto, 2011). Keluhan merupakan sebuah harapan yang belum terpenuhi (Venmard, 2017). Keluhan paling sering dihadapi oleh *front office staff* karena mereka langsung berhadapan dengan tamu.

Hotel merupakan salah satu akomodasi yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, jasa pelayanan kamar dan jasa pencucian pakaian. Dalam menjalin hubungan kerjasama yang berkelanjutan antara perusahaan dengan wisatawan, perusahaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memenuhi segala kebutuhan pelanggan sehingga nantinya tamu atau wisatawan akan melakukan kunjungan kembali (*guest repeater*). Pada umumnya sebagian besar perusahaan pada bidang pariwisata dan non pariwisata yang menyediakan jasa pelayanan kepada tamu tidak pernah lepas dari perilaku keluhan wisatawan (*customer complaint*). Keluhan biasanya terjadi karena banyaknya insan perusahaan yang belum memahami tentang perilaku wisatawan dan kepuasan wisatawan, yang berkaitan dengan apa

yang dibutuhkan, dan yang diinginkan oleh konsumen. Beberapa perusahaan memilih untuk menerapkan strategi sendiri bagi perusahaan mereka. Keluhan tamu biasanya terjadi pada bagian Kantor Depan dikarenakan pada seksi tersebut merupakan kesan pertama tamu ketika tiba pada sebuah hotel.

Frii Bali Echo Beach Hotel merupakan hotel berbintang 3 (***), dengan bangunan hotel yang unik dan berlokasi di Jalan Munduk Catu no. 32, Batu Bolong, Canggu, Kuta Utara, Badung. Hotel ini merupakan salah satu hotel yang dikelola oleh Panorama Hotel Management (PHM). Berdasarkan hasil observasi di Frii Bali Echo Beach Hotel, penulis menemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan penanganan keluhan tamu oleh karyawan *front office*, yaitu adanya keluhan tamu kepada *front office* berkaitan dengan kebersihan kamar, *bill* tagihan yang harus di bayar oleh tamu, AC yang tidak berfungsi dengan baik, dan masalah lainnya.

Metode

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif, merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari informan penelitian dan perilaku obyek yang diamati. Penelitian kualitatif menurut Saryono (2010) merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Tujuan penelitian ini adalah melukiskan variabel atau kondisi obyek yang diamati secara apa adanya tanpa adanya manipulasi. Penelitian ini menggunakan jenis dan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, akurat mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diteliti. Menurut Winartha (2006), analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan.

Penelitian ini dimulai dengan observasi pada subjek penelitian yaitu *Front Office Manager* Frii Bali Echo Beach Hotel Canggu dan *front office staff*. Rumusan masalah nantinya akan dijawab dengan cara pengumpulan data dengan metode observasi ojek penelitian terlebih dahulu, kemudian wawancara yang dilakukan secara *online* dan *offline* serta metode dokumentasi. Setelah data dikumpulkan dengan lengkap, data akan diolah dengan teknik deskriptif kualitatif guna memaparkan serta memberikan penjelasan mengenai data-data yang didapat pada saat wawancara *online* dan *offline*, kemudian ditarik kesimpulan sesuai dengan hasil penelitian.

Hasil dan Pembahasan

1. Prosedur penanganan keluhan tamu pada Departemen Front Office di Frii Bali Echo Beach Hotel Canggu

Berdasarkan pemaparan narasumber, prosedur penanganan keluhan pada Departemen *Front Office* di Frii Bali Echo Beach Hotel Canggu yaitu dengan menggunakan metode HEAT (Sunarno, 2006) yaitu *Hear them out (listening)*, metode ini merupakan metode yang diterapkan untuk mendengarkan keluhan tamu dengan teliti dan saksama. Ketika mendengarkan keluhan tamu, wajib memisahkan percakapan emosi dengan masalah sesungguhnya. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan *front office staff* di Frii Bali Echo Beach Hotel Canggu penanganan keluhan tamu yang ditinjau dari metode HEAT yakni dari *Emphasize* yaitu memperhatikan pelanggan secara tulus dan bersifat individual atau pribadi dengan berusaha memahami dan mengakomodasi permintaan pelanggan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sebaik-baiknya tanpa melihat status sosial pelanggan (Baetie, 2018). Kemudian, *Apologize* yaitu cara *receptionist* meminta maaf kepada tamu, dan *Taking action and follow up* yakni menindaklanjuti kepada *Front Office Manager*. *Taking action and follow up* dilakukan dengan, setelah masalah teridentifikasi, maka akan dilakukan pengklarifikasian, lalu memberikan solusi yang menguntungkan bagi tamu dan perusahaan. Hal ini karena, dalam sebuah usaha dibutuhkan *win win solution* dan tidak ada pihak yang dirugikan. Kemudian, setelah memberitahukan kepada tamu berkaitan dengan solusi yang ditawarkan dengan penjelasannya, *Front Office Manager* melakukan konfirmasi dan menanyakan persetujuan kepada pihak tamu, dan apabila disetujui maka dilanjutkan dengan mengambil tindakan.

Demikian pula tentang penggunaan instrumen pendukung dalam menangani keluhan tamu yang bergantung pada penggunaan seperti kertas dan pena. Seluruh keluhan dapat dicatat dan hendaknya dapat diperbaiki secepatnya. Lebih baik lagi, keluhan yang disampaikan oleh tamu dapat ditangkap langsung tanpa harus dicatat dulu. Kemudian tentang menghargai (*respect*) terhadap keluhan yang disampaikan oleh tamu, dinyatakan bahwa, "Tunjukkan kepada tamu bahwa staf tertarik dan ikut merasakan keluhan yang disampaikan oleh tamu, setelah itu meminta maaf dan jika tidak dapat diatasi oleh karyawan *front office* maka akan dilaporkan kepada *supervisor*, ketika masalah atau keluhan tamu belum mampu diselesaikan oleh *supervisor*, maka *supervisor* menyampaikan

kepada *Front Office Manager*, apabila belum ada solusi dan masalahnya belum terselesaikan maka akan disampaikan kepada *General Manager (GM)*."

Pembahasan selanjutnya tentang cara merespons secara aktif terhadap keluhan yang disampaikan oleh tamu, dinyatakan bahwa: "ketika *receptionist* menangani keluhan tamu, *receptionist* harus mendengarkan hal yang menjadi keluhan tamu, setelah tamu menyampaikan keluhannya kita menyampaikan permohonan maaf atas permasalahan yang terjadi, kemudian *receptionist* mengambil tindakan (*follow up*) terkait permasalahan yang disampaikan oleh tamu. Dalam proses tersebut seorang *receptionist* selalu tersenyum dan tetap melayani tamu dengan ramah." Serupa halnya tentang memahami keluhan yang disampaikan oleh tamu, maka seorang *receptionist* mampu mengkaji terlebih dahulu letak keluhan atau permasalahannya, apakah terjadi *miss communication* atau itu merupakan kesalahan yang dilakukan oleh *receptionist*, sehingga diawali dengan permohonan maaf dan menanyakan hal yang diinginkan oleh tamu.

2. Kendala yang menyebabkan terjadinya keluhan pada Departemen Front Office di Frie Bali Echo Beach Hotel Cangg

Menurut Norwell (2005), menyatakan bahwa terdapat empat jenis komplain diantaranya *mechanical complaints*, *attitudinal complaints*, *service related complaint*, dan *unusual complaints*.

- a. *Mechanical complaints* yaitu jenis keluhan yang disebabkan oleh perlengkapan hotel, misalnya kamar tidak bersih, aroma kamar tidak sedap, *air conditioner* (AC) tidak berfungsi dengan baik dan lain sebagainya. *Mechanical complaint* yaitu keluhan karena ekspektasi berkaitan dengan fasilitas hotel tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh tamu. Sebagai contoh, pada *online booking* seperti Booking.com, Traveloka, atau Expedia kualitas gambar yang ditampilkan sangat menarik dan kamar tampak luas, akan tetapi pada saat tamu *check in*, kamar yang dipesan tidak sesuai dengan yang mereka pikirkan. Kemudian, pada saat *check in* tamu berekspektasi terhadap kebersihan kamar dan memiliki aroma yang nyaman, namun setibanya di kamar, terjadi permasalahan karena ketidaktepatan dari *housekeeping staff* dalam membersihkan kamar. Lalu, sering terjadi keluhan akibat AC yang tidak berfungsi dengan baik dan seringkali mengeluarkan cairan. Jenis keluhan ini yang sering terjadi di Frie Bali Echo Beach Hotel Cangg.
- b. *Attitudinal complaints* merupakan jenis keluhan yang disebabkan oleh pelayanan dan tingkah laku karyawan yang kurang baik, misalnya tidak tersenyum pada saat melayani, tidak sopan kepada tamu, dan lain sebagainya. *Attitudinal complaints*, jarang terjadi di Frie Bali Echo Beach Hotel Cangg. Sejumlah keluhan yang terjadi disebabkan oleh kekeliruan dalam memeriksa sistem reservasi kamar yang ada penghuninya (*in house guest*) dan yang masih kosong sehingga diizinkan untuk *showing*. Ketika dilakukan *showing* ternyata terdapat tamu di dalam kamar tersebut. Namun kejadian ini jarang terjadi di Frie Bali Echo Beach Hotel Cangg.
- c. *Service related complaints* merupakan jenis keluhan tamu yang terjadi akibat kurang profesionalnya karyawan dalam melayani tamu, misalnya salah menghantarkan pesanan tamu, terlalu lama menunggu makanan dan minuman yang di pesan dan lain sebagainya. *Service related complaints* merupakan keluhan yang disebabkan oleh pelayanan yang diberikan dianggap tidak profesional oleh tamu. Keluhan *service related complaints* di Frie Bali Echo Beach Hotel terjadi akibat lamanya tamu menunggu waktu untuk *check in*, karena pada *online booking* diinformasikan bahwa *check in time* pukul 14:00, tetapi ketika tamu sudah di *lobby*, kamar yang ditujukan untuk tamu tersebut belum siap. Ketidaksiapan tersebut seperti *linen* masih belum tersedia dan terpasang karena belum dikirimkan dari *laundry*.
- d. *Unusual complaints* merupakan jenis komplain yang terjadi akibat tidak disediakannya ruang khusus bagi para perokok maupun yang bukan perokok. *Unusual complaints* sangat jarang terjadi karena karyawan di Frie Bali Echo Beach Hotel Cangg sangat solid dan menyiapkan perlengkapan-perengkapan yang dibutuhkan oleh tamu pada saat menginap, seperti menyiapkan asbak di *lobby*, di balkon dan disekitar kolam renang.

3. Upaya Front Office Manager dalam menangani keluhan tamu yang menginap di Frie Bali Echo Beach Hotel Cangg

Peran *Front Office Manager* berpengaruh besar terhadap operasional kerja di dalam hotel, karena *Front Office Manager* merupakan pemimpin utama dari departemen tersebut. Ketika *front office staff* tidak dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh tamu, maka yang akan dimintai arahan dan persetujuan ialah *Front Office Manager*. Ketika *front office staff* dapat menyelesaikannya dengan baik maka tamu tersebut dapat menjadi *repeater guest*. Sejumlah *repeater guest* Frie Bali Echo Beach Hotel Cangg berasal dari tamu yang pernah *complain* dan dapat berhasil ditangani dengan maksimal, tamu pun memberikan umpan balik yang baik dan ekspektasi tamu terpenuhi. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa komplain merupakan hal yang penting apabila dapat ditangani dengan baik serta melakukan tindak lanjut terhadap umpan balik dari tamu, sehingga dapat menjadi potensi untuk

menarik *repeater guest*. Penanganan keluhan tamu di Friei Bali Echo Beach Hotel Canggu telah memenuhi standar operasional prosedur karena setiap komplain segera ditindaklanjuti sesuai dengan standarnya, sebagai berikut.

- a. Mendengarkan tamu dengan penuh perhatian tanpa menyela pembicaraan tamu;
- b. Menyampaikan permintaan maaf dan berterima kasih pada tamu karena sudah menyamapaikan permasalahan tersebut sehingga menjadi perhatian;
- c. Mencari tahu sesuatu yang tamu inginkan dengan bertanya secara sopan supaya dapat membantu tamu sesuai kebutuhan;
- d. Memberikan solusi untuk komplain tersebut dan sesegera mungkin melakukan tindak lanjut.
- e. Memastikan dan menanyakan umpan balik kepada tamu bahwa apakah penanganan komplain tersebut telah memenuhi kebutuhan atau keinginan mereka.

Berdasarkan kendala-kendala yang terjadi di Friei Bali Echo Beach Hotel Canggu, maka dilakukan upaya yaitu:

- a. Melakukan pemeriksaan terhadap fasilitas kamar dalam satu minggu sekali seperti pemeriksaan *bed sheet, linen, pillow case*, meja, kursi, dan lain-lain sehingga apabila terdapat kerusakan, maka akan segera diganti dengan yang baru.
- b. Apabila terjadi masalah berkaitan dengan AC maka harus menghubungi *engineering* dan menjelaskan secara terperinci mengenai hal yang dikeluhkan oleh tamu. Lalu, *engineering* harus mengambil dan memperbaiki kerusakannya, serta memastikan agar dapat selesai pada hari yang sama dan tepat waktu sehingga tamu dapat beristirahat dengan nyaman dan tenang.
- c. Upaya penyelesaian komplain yakni tamu lama menunggu makanan yang dipesan ke *room service* adalah sebelum tamu memesan makanan, maka harus dipastikan terlebih dahulu ke *kitchen staff*, bahwa makanan yang akan dipesan memerlukan waktu berapa lama dan apakah sedang banyak pesanan yang diterima pada saat itu. Jika terjadi hal demikian, maka *front office staff* dapat menghubungi tamu dan memberitahukan kepada tamu tersebut bahwa makanan akan disiapkan, tetapi memakan waktu yang lebih lama dari biasanya karena sedang banyak pesanan lain di restoran. Jika tamu berkenan untuk menunggu, maka makanan akan dipersiapkan, tetapi jika tidak, maka pemesanan dibatalkan. Apabila tamu melakukan komplain yang dinilai fatal, maka akan ditawarkan untuk *upgrade* kamar dan diberikan pilihan untuk menyantap menu *breakfast/lunch/dinner* di Seaduction Restaurant.
- d. Upaya penyelesaian komplain yakni tamu lama menunggu kamar *ready* setelah *check in* yakni harus lebih tegas lagi ke pada *supplier laundry* yang bekerja sama untuk mengirimkan kebutuhan kamar tepat waktu sebelum jam 12.00 karena *housekeeping* harus menyiapkan kamar. *Housekeeping* akan bekerja dengan maksimal apabila barang-barang yang diperlukan seperti *linen, bed sheet, pillow case* dan lain-lain sudah tersedia tepat waktu.
- e. Upaya yang dilakukan akibat kurangnya sikap profesional dan pemahaman bahasa. Di Friei Bali Echo Beach Hotel Canggu disediakan program pelatihan yang dilakukan oleh Panorama Hotel Management (PHM). Program pelatihan yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia ini, dilakukan enam bulan sekali, atau dalam satu tahun dilakukan sebanyak dua kali. Pelatihan ini diberikan oleh profesor dari Jakarta yang sudah ahli dibidangnya untuk semua manajemen PHM termasuk di Friei Bali Echo Beach Hotel Canggu. Pelatihan ini bertujuan untuk mengembangkan dan memberikan motivasi, pengetahuan, dan mengevaluasi kinerja karyawan.
- f. Pelatihan berikutnya yaitu dari *Human Resources Department* yang juga merekrut siswa/i maupun mahasiswa/i untuk melakukan praktek kerja industri di Friei Bali Echo Beach Hotel Canggu, sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dan kualitas dari siswa/i dan mahasiswa/i. Selain itu, ketika Friei Bali Echo Beach Hotel ingin merekrut karyawan, siswa/i dan mahasiswa/i yang sudah melakukan praktek kerja industri dapat bekerja tanpa harus dilatih kembali karena telah beradaptasi sebelumnya.

Simpulan

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa, prosedur penanganan keluhan pada *Front Office Departemen* di Friei Bali Echo Beach Hotel Canggu dilakukan dengan menerapkan metode HEAT yaitu (a) *Hear them out (listening)* yaitu cara karyawan kantor depan teliti dan seksama mendengar permasalahan yang dikeluhkan oleh tamu; (b) *Empathize* yaitu setelah tamu menjelaskan permasalahan-permasalahan yang dihadapi sebagai karyawan maka hendaknya merasakan apa yang sedang dialami oleh tamu; (c) *Apologize* yaitu meminta maaf dengan santun kepada tamu berkaitan dengan permasalahan yang sudah terjadi; dan (d) *Take action and follow through* yaitu langsung bertindak tegas dan menindaklanjuti permasalahan-permasalahan tersebut serta memastikan bahwa kejadian itu tidak akan terjadi lagi.

Dunia perhotelan tidak akan pernah terhindar dari komplain, dari yang terbesar sampai yang terkecil. Begitupun di Friei Bali Echo Beach Hotel Canggu yang beberapa kali menghadapi komplain dengan berbagai faktor dan kendala

di antaranya yaitu (a) *Mechanical complaints* yaitu komplain yang disebabkan oleh perlengkapan hotel, seperti kamar tidak bersih, AC tidak berfungsi dan lain sebagainya; (b) *Atitudinal complaints* merupakan keluhan yang disebabkan oleh pelayanan dan tingkah laku karyawan yang kurang baik, namun jenis keluhan ini jarang terjadi di Friei Bali Echo Beach Hotel; (c) *Service related complaints* merupakan keluhan tamu yang terjadi akibat sikap kurang profesional karyawan dalam melayani tamu, misalnya terlalu lama menunggu makanan dan minuman yang dipesan dan lain sebagainya; dan (d) *Unusual complaints* merupakan jenis komplain yang terjadi akibat tidak disediakannya ruang khusus bagi para perokok maupun tidak perokok. Namun *Unusual complaints* sangat jarang terjadi di Friei Bali Echo Beach Hotel Cangggu. Berdasarkan keluhan-keluhan tersebut, upaya dari *Front Office Manager* di Friei Bali Echo Beach Cangggu yaitu dengan melakukan pemeriksaan fasilitas kamar satu minggu sekali, mendata jenis komplain untuk dijadikan bahan evaluasi setiap bulan. Kemudian dilakukan pelatihan tiap semester dengan progress untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan sehingga mereka dapat bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Friei Bali Echo Beach Hotel Cangggu.

Penelitian ini belum dapat digeneralisasikan karena masih terdapat sejumlah keterbatasan mengingat lingkup serta lokasi penelitian. Kedepannya, diharapkan terdapat penelitian dengan cakupan yang lebih luas maupun topik serupa pada lokasi yang berbeda agar dapat mengkaji lebih banyak fenomena dan menghimpun referensi yang terkait dengan jenis keluhan dan cara penanganan keluhan di hotel.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak manajemen dan karyawan Friei Bali Echo Beach Hotel Cangggu, khususnya *Front Office Departement* atas kesempatan yang diberikan dalam melakukan penelitian ini. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih atas saran dan kritik yang membangun dari dosen pembimbing sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Tulisan ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan untuk menyempurnakannya.

Referensi

- Baetie, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 5(1), 1-13.
- Hurdawaty & Parantika. (2018). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Muljadi, A. J., & Warman, A. (2014). *Kepariwisata dan Perjalanan*. Depok: Rajarafindo Persada.
- Norwell, N. (2005). *Top Tips For Handling Complain*. London: GP
- Saryono. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarno, A. (2006). *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi.
- Sunarto, A. W. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Venmard, Y. (2017). Analisis Keluhan Pelanggan Terhadap Distribusi Minyak Pelumas di Manado. *Jurnal Online Poros Teknik Mesin*, 5(1), 13-21.
- Winartha, I. M. (2006). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.