

ABSTRACT

Tugas akhir ini berisi analisis dari permasalahan yang saya hadapi ketika magang di Hotel kedaton pada bulan Agustus yang lalu. Hotel Kedaton terletak di Jalan Suniaraja no 14 Bandung. Selama saya magang di Hotel Kedaton, saya menemukan kesulitan yang tidak bisa ditangani. Kesulitannya adalah saya tidak dapat mengatasi keluhan dari tamu hotel.

Ada dua faktor yang menyebabkan saya mendapatkan kesulitan, yang pertama adalah kurangnya pelatihan dalam mengatasi keluhan tamu hotel dan yang kedua adalah saya lemah dalam berkomunikasi dengan tamu hotel. Kedua faktor tersebut menyebabkan saya mengalami kesulitan dan menimbulkan beberapa dampak.

Dampak yang pertama adalah tamu hotel menjadi marah karena saya tidak dapat mengatasi keluhannya. Yang kedua adalah hotel dimana saya bekerja mendapatkan reputasi yang buruk. Untuk mengatasi hal ini saya menemukan tiga solusi. Yang pertama adalah mendengarkan secara seksama, yang kedua tetap tenang ketika menghadapi keluhan konsumen, dan yang terakhir adalah menindak lanjuti keluhan dari konsumen.

TABLE OF CONTENT

ABSTRACT	i
DECLARATION OF ORIGINALITY	ii
ACKNOWLEDGEMENTS	iii
TABLE OF CONTENTS	iv
CHAPTER I. INTRODUCTION	1
A. Background of the Study	
B. Identification of the Problem	
C. Objective and Benefits of the Study	
D. Description of the Institution	
E. Method of the Study	
F. Limitation of the Study	
G. Organization of the Term Paper	
CHAPTER II. PROBLEM ANALYSIS	6
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS	9
CHAPTER IV. CONCLUSION	14
BIBLIOGRAPHY	
APPENDICES:	
A. FLOWCHART	