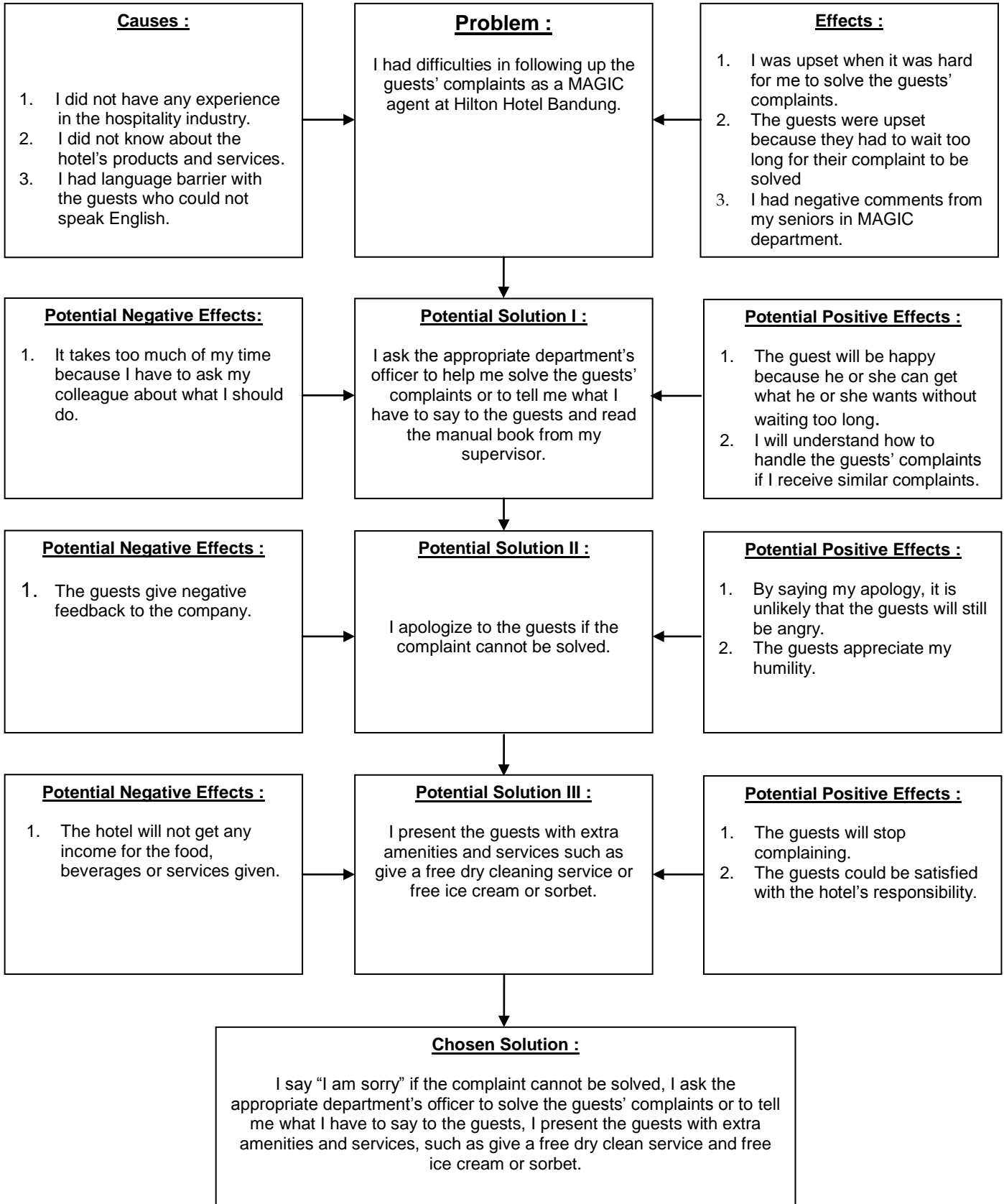


APPENDIX A FLOWCHART



APPENDIX B LIST OF INTERVIEW QUESTIONS 1

Name of interviewer	: Alice Silvian Christine
Name of respondent	: Mohammad Hanafi
Day & date of interview	: Monday, November 26, 2012
Place of interview	: via Blackberry Messenger chat

1. If you cannot handle the guests' complaints, do you feel upset to yourself ?
2. What is the reason that makes you feel upset to yourself ?
3. Is there any other effects for yourself that you feel if you cannot handle the guests' complaints ?
4. Do guests feel disappointed if the follow up takes too long ?
5. What the guest will do to us if they feel disappointed ?
6. Is it true that giving the guests any complimentary products will make the hotel does not get any income for the products that given ?
7. What the seniors will comments if we cannot handle the guests' complaints ?
8. Is it waste our time if we do the follow up to other departments ?
9. What is the advantage from coordinating with other departments ?
10. What the guests will do if we say sorry to the guests whose complaints cannot be solved ?
11. Do guests give any negative feedbacks for the hotel if there is a complaint from the guests that cannot be solved ?
12. What the guests will do if they received a complimentary product from us ?

APPENDIX C

LIST OF INTERVIEW QUESTIONS 2

Name of interviewer	: Alice Silvian Christine
Name of respondent	: Mohammad Hanafi
Day & date of interview	: Monday, November 29, 2012
Place of interview	: via Blackberry Messenger chat

1. What is the definition of followup for you ?
2. How if there is a guest who complain to us, but it is not because of the problem from our department ?
3. Is it a part of a follow up if we give a complimentary product to the guests ?
4. Are these ways like asking to the appropriate department's officer and presenting the guest with extra amenities or service a part of follow up ?

APPENDIX D

TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW 1

Name of interviewer	: Alice Silvian Christine
Name of respondent	: Mohammad Hanafi
Day & date of interview	: Monday, November 26, 2012
Place of interview	: via Blackberry Messenger chat

Alice : Ka, sorry ganggu..aku mau tanya ni pendapat kakak buat jadi teori buat TA aku. Soalnya ada yang ga dapet dr inet.

Hanafi : Boleh.. kenapa?

Alice : Aku mau tanya, klo qta bingung nhandle komplek dr guest, kdg jd kesel sndri ga sih.? Trs knp bisa kesel'y.? atau ada dampak laen ga sih buat qta klo qta gbs handle komplek dr guest.?

Hanafi : Iya,,kadang klo aku gbs handle sih suka kesel. Ke diri sndri efek negative'y ya gitu..kesel karena jadi keliatan bodoh di muka tamu.

Alice : Kalo penanganan komplek lamban, biasanya guest kecewa ga sih.?

Hanafi : Kecewa pasti. Karena mereka kan nunggu buat di selesin. Nunggu hasil'y.

Alice : Biasanya klo guest yg kecewa gt ngpain ke qta'y ka.?

Hanafi : Kadang ada yg mnt kompliment sndri. Nah, klo sampe lama follow upnya & dia minta kompliment, qta langsung konsultasi ke manager, certain Semuanya trs qta mnt approval bwt ngsh sesuatu yg senilai dgn yg dia komplekin. Biar ga trll kecewa.

Alice : Owh..gt...klo ngsh kompliment gt berarti hotel ga dapet pendapatan yg harusnya bisa di dapet donk ka.?? Gmn tuh.??

Hanafi : Iya emang gda pendapatan krna qta jd bukan ngjual tp ngsih. Krn itu kan buat ngresolved komplek'y itu. Klo di kalkulasi ke pendapatan udah pasti

ga akan masuk. Resiko.

Alice : Klo qta gbs handle komplek dr guest, biasanya senior kaya gmn sih ka mandang qta.?

Hanafi : Pasti ada komen negatif lah ke qta. Qta dinilai ga kompetent.

Alice : Okei,,klo misalnya qta ngdepin komplek dr guest yg hrz qta follow up ke department laen, itu buang waktu ga sih ka.?

Hanafi : Iya lah..pasti buang waktu. Aplg beda department gt. Jd lama ngsh tau hasil follow up-nya ke guest.

Alice : Keuntungan dr koordinasi sm department laen apa ka.?

Hanafi : Klo emg apa yg guest komplekin itu bisa dilaksanain, yg pasti tamu ngrsa seneng n puas, trz klo ada komplek yang sama, qta jd bisa belajar gmn atw apa yg hrz di bilang ke guest. Ga usah repot nanya lagi krn udh prnh dikasih tw sblm'y.

Alice : Klo qta mnt maaf ke guest atas komplek yang gbs kita tuntasin, biasanya guest gmn ka.?

Hanafi : Biasanya pasti ngehargain dan bilang klo permintaan maaf'y qta terima.

Alice : Klo ada komplek guest yg gbs qta selsein, guest suka jd ngecap jelek hotel ga ka.?

Hanafi : Guest kdg iya suka gt. Qta udh mnt maaf n dia udh blg maafin tp ujung2y ttp aja ngegerutu n mandang jelek servis hotel.

Alice : Oiya ka..ini yg ttg ngsh komplimen ke tamu yg marah atw kecewa. Klo qta udh ngsh komplimen, biasanya tamu jd gmn ka.?

Hanafi : Biasanya sih mereka nerima dan ga akan memperpanjang komplek krn udh dpt penggantinya.

Alice : Emang mempan ya ka.?

Hanafi : Tamu biasanya nerima komplimen yg qta kasih. Biasanya mereka ga marah lagi krna mrka terkesan sm usaha qta bwt mnt maaf. Mereka biasanya puas dgn tanggung jawab qta yg ky gt.

Alice : Hmm..okeii ka..kayanya cukup segitu aja yang mau alice tanya. Nanti klo ada yg kurang siap2 di repotin lg yaa..hihihi...makasih bngt ya ka...

Hanafi : Hahahah...iya gpp...sama2 Alice...

APPENDIX E

TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW 2

Name of interviewer	: Alice Silvian Christine
Name of respondent	: Mohammad Hanafi
Day & date of interview	: Monday, November 29, 2012
Place of interview	: via Blackberry Messenger chat

Alice : Kakaaaaaaakkk...sori mau nanya lagi..ada yang ketinggalan nie..baru keingetan...

Hanafi: lyaaa aliceeeeeee...hehehehh...sok apa ?

Alice : Apa sih definisi follow up menurut kk ?

Hanafi: Kalo kata aku, follow up itu kan nerusin artinya..tp dlm hal nanganin komplek tamu tuh menindaklanjuti keluhan guest..jd diterusin dgn cara gmn sampe bisa diberesin..Berusaha gimana caranya biar kompleknya bisa terselesaikan..memproses
gt...entah itu lgsg ada jawaban dr qta atw hrz nanya dulu ke yg laen,.
pokonya usaha qta aja ky gmn..gt...

Alice : Okeii..klo guest komplek ke kita tapi bukan karena masalah dari department qta gimana donk ka ? kan guest mah suka ga pandang petugas di bagian apa tau2 komplek...

Hanafi: ya tanya dulu ke departemen lain atuuuuuhh..disesuaikan sm apa yg guest komplek ke qta ya departemen itu yg qta hubungi..misalnya klo guest komplek ke kita ttg AC leaking, ya qta tanya ke engineering..biasanya mereka ngasih tau suruh bilang gimana ke tamunya..hrs gmn qta jelasin ke tamunya..

Alice : Klo ngasih komplimen gt,, itu trmsuk follow up juga atw ga sih ka ?

Hanafi: ya iya atuh..kan kaya yg td aku blg, follow up itu kan usaha qta supaya gmna caranya biar komplek si guest tuh beres..

Alice : Jadi, nanya ke petugas di departemen laen sama ngsh komplimen tuh bisa disebut follow up jg ? gitu ka ?

Alice : owh..gt ya ka..okee deh...itu aja ka yg ketinggalan...makasih yaa ka buat waktu'y...

Hanafi: sipp aliceee...sama2....