

ABSTRACT

Topik yang saya pilih dalam penulisan tugas akhir ini adalah tentang bagaimana seorang resepsionis dapat menangani keluhan dari tamu dalam negeri dan luar negeri dengan baik. Topik ini saya pilih berdasarkan pengalaman saya dalam program magang sebagai resepsionis yang berlangsung selama satu bulan di hotel Grand Serela.

Sebagai hotel yang cukup terkenal di Bandung, hotel Grand Serela diharapkan juga dapat didukung oleh resepsionis yang berkualitas. Akan tetapi yang menjadi masalah bagi hotel Grand Serela adalah kurangnya kemampuan resepsionis dalam menangani keluhan dari para tamu baik dari dalam dan luar negeri sehingga memberikan dampak negatif terhadap kepuasan tamu di hotel Grand Serela.

Dalam tugas akhir ini, saya akan menguraikan berbagai hal yang berkaitan dengan masalah dalam menangani keluhan tamu dengan baik. Pertama, hal-hal yang menyebabkan resepsionis tidak dapat menangani keluhan. Kedua, dampak masalah yang resepsionis hadapi. Ketiga, beberapa pilihan solusi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menangani keluhan.

Di bagian penutup dari tugas akhir ini saya akan mengajukan sebuah solusi yang diharapkan dapat bermanfaat untuk mengatasi permasalahan dalam hal mengatasi keluhan dari tamu luar negeri dan dalam negeri di hotel Grand Serela.

TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT	i
DECLARATION OF ORIGINALITY.....	ii
ACKNOWLEDGEMENTS.....	iii
TABLE OF CONTENTS.....	iv
CHAPTER I. INTRODUCTION	
A. Background of the Study.....	1
B. Identification of the Problem.....	3
C. Objectives and Benefits of the Study.....	4
D. Description of the Institution.....	5
E. Method of the Study.....	5
F. Limitation of the Study.....	6
G. Organization of the Term Paper.....	6
CHAPTER II. PROBLEM ANALYSIS.....	8-13
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS.....	14-19
CHAPTER IV. CONCLUSION.....	20-22
BIBLIOGRAPHY	
APPENDIX:	
A. FLOW CHART	