

ABSTRACT

Penulisan tugas akhir ini disusun untuk membahas tentang cara penanganan keluhan tamu oleh resepsionis di hotel Guci. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan tamu.

Ada dua faktor yang menjadi penyebab utama timbulnya keluhan dari para tamu. Salah satunya adalah faktor dari dalam hotel seperti pelayanan dan fasilitas hotel yang kurang memuaskan. Selain itu ada juga faktor eksternal yang mempengaruhi timbulnya keluhan dari para tamu, biasanya berupa permasalahan yang timbul akibat situasi yang terjadi diluar dugaan juga diluar kendali hotel. Dalam menanggapi kedua faktor tersebut , seorang resepsionis harus memiliki kemampuan untuk menangani setiap keluhan tamu secara efektif.

Pada umumnya pelayanan dan fasilitas hotel merupakan dua hal yang paling sering dikeluhkan tamu. Untuk mengantisipasi dan mengurangi keluhan-keluhan tersebut, pihak hotel perlu mengadakan pemeriksaan rutin untuk setiap fasilitas yang ada dalam hotel dan meningkatkan sistem komputerasi hotel sehingga proses registrasi dan pelayanan hotel menjadi lebih cepat dan lebih mudah.

TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT	i
DECLARATION OF ORIGINALITY	ii
ACKNOWLEDGEMENTS	iii
TABLE OF CONTENTS	iv
Chapter I: INTRODUCTION	1-5
A. Background of the Study	
B. Statement of the Problem	
C. Objectives and Benefits of the Study	
D. Description of the Institution	
E. Limitations of the Study	
F. Organization of the Term Paper	
Chapter II: THEORETICAL REVIEW	6-8
Chapter III: CAUSE AND EFFECT	9-11
Chapter IV: POTENTIAL SOLUTIONS	12-14
Chapter V: CONCLUSION	15
BIBLIOGRAPHY	16