

ANALISIS *COMPLAINT HANDLING*
PADA HARRIS-POP! HOTEL AND CONVENTIONS
DI GUBENG SURABAYA
Bernardinus Daniel Widjaja
Manajemen layanan dan pariwisata

Siti Rahayu

Fitri Novika

ABSTRACT

Dalam dunia usaha umumnya akan terdapat penilaian yang diberikan pada setiap pelayanan yang disediakan oleh perusahaan, usaha terbagi menjadi barang dan jasa. penyediaan layanan jasa tidak akan lepas dari adanya kritik dan penilaian dari setiap konsumen atau kostumer yang menggunakan fasilitas jasa yang diberikan. penilaian atau kritik yang diberikan ini biasanya berkaitan dengan keluhan yang dialami oleh setiap konsumen. pengalaman yang diicurahan melalui keluhan atau kritik tersebut digunakan oleh pelaku usaha atau perusahaan untuk meningkatkan kualitas dan layanan guna memberikan efek positif dan kemajuan terhadap perusahaan terkait. dengan demikian dapat dikatakan bahwa penanganan untuk setiap komplain dan kritik tersebut akan dikumpulkan dan ditampung yang kemudian diperbaiki kekurangankekurangan yang serasa perlu diperbaiki.

Kata kunci: Pelayanan, Pengalaman, Komplain

ANALISIS COMPLAINT HANDLING
PADA HARRIS-POP! HOTEL AND CONVENTIONS
DI GUBENG SURABAYA

Bernardinus Daniel Widjaja

Manajemen layanan dan pariwisata

Siti Rahayu

Fitri Novika

ABSTRACT

In the business world, there will generally be an assessment given to every service provided by the company, the business is divided into goods and services. The provision of services will not be separated from criticism and judgment from every consumer or customer who uses the service facilities provided. The assessment or criticism given is usually related to complaints experienced by each consumer. The experience poured out through complaints or criticisms is used by business actors or companies to improve quality and service to have a positive effect and progress on related companies. Thus, it can be said that the handling of each complaint and criticism will be collected and accommodated which is then corrected for deficiencies that feel like they need to be corrected.

Keywords: Service, Experience, Complaint