

## ABSTRAK

**SRI AYUNI.**2024 Penanganan keluhan tamu oleh *front office* di hotel Lexis Hibiscus Port Dickson. Politeknik Pariwisata Lombok.Pembimbing : Siti lathifah, S.pd.,M.pd. & Yoyok Antoni SE.,M.Si

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui cara penanganan keluhan tamu dengan baik.Penelitian ini berfokus pada bagaimana *front office* menangani keluhan tamu dengan baik dan benar. Ketika terdapat keluhan tamu, staf Departemen Front Office merupakan departemen pertama yang akan dihubungi oleh para pelanggan dalam menyampaikan keluhan yang dialaminya, terutama di Hotel Lexis Hibiscus Port Dickson.

Jenis penelitian yang digunakan penelitian deskriptif kualitatif yang berfokus pada observasi pada saat magang industri, dengan pengumpulan data dengan teknik wawancara melalui media *whatapps* dengan narasumber.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, penanganan keluhan tamu di Lexis Hibiscus Port Dickson sangat diperlukan dikarenakan dalam situasi dan keadaan apapun tamu bisa saja *complaint* dan orang yang akan dicari adalah pihak *front office* sehingga sangat penting bagi pihak *front office* untuk memberikan pelayanan yang baik dan menangani keluhan tamu dengan baik sesuai dengan SOP.

Kata kunci: Penanganan Keluhan Tamu Oleh *Front Office*

## **ABSTRACT**

SRI AYUNI.2024 *Handling guest complaints by the front office at the Lexis Hibiscus Port Dickson hotel. Lombok Tourism Polytechnic. Supervisor: Siti Lathifah, S.pd., M.pd. & Yoyok Antoni SE., M.Si*

*The purpose of this study is to find out how to handle guest complaints properly. This research focuses on how the front office handles guest complaints properly and correctly. When there are guest complaints, the Front Office Department staff is the first department that customers will contact to convey their complaints, especially at the Lexis Hibiscus Port Dickson Hotel.*

*Focusing on how the front office handles guest complaints properly and correctly. When there are guest complaints, the Front Office Department staff is the first department that customers will contact to convey their complaints, especially at the Lexis Hibiscus Port Dickson Hotel.*

*The results of this study show that the handling of guest complaints at Lexis Hibiscus Port Dickson is very necessary because in any situation and circumstances guests can make complaints and the person to be sought is the front office so it is very important for the front office to provide good service and handle guest complaints properly in accordance with SOP.*

*Keywords: Guest Complaint Handling By Front Office*