

Tinjauan Atas Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Hotel The Mirah Bogor

Nazia Nurmayani, Yulia Nurendah, Sri Pujiastuti,
Cecilia Valentina Sri Hadi Suryanti

Program Studi Manajemen Pemasaran, Institut Bisnis Dan Informatika Kesatuan
Program Studi Pariwisata, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan
Email : nazianurm0608@gmail.com

ABSTRACT

The hotel industry in the city of Bogor is growing along with the continuing increase in the number of hotels in the city of Bogor. This causes intense competition so that companies must have good service quality in order to compete. Handling customer complaints is one way to improve service quality. The research aims to find out: 1) How customer complaints are handled at The Mirah Hotel. 2) Obstacles in handling customer complaints at The Mirah Hotel. 3) What are the efforts to overcome obstacles in handling customer complaints at The Mirah Hotel. Based on the results of this review, it is known that: 1) The Mirah Hotel handles customer complaints using the ILEAD method (Identify, Listen, Empathize, Apologize, and Deliver solution). 2) There are obstacles in handling customer complaints, namely knowing the character of customers, different levels of guest satisfaction, and guests submitting complaints without considering the circumstances. 3) The efforts made by The Mirah Hotel to overcome these obstacles are by providing the best service, working professionally in accordance with company procedures, and increasing focus and responsiveness in handling customer complaints.

Keywords: customer complaints, service

ABSTRAK

Industri perhotelan di kota Bogor semakin berkembang seiring dengan terus bertambahnya jumlah hotel yang ada di kota Bogor. Hal ini menyebabkan adanya persaingan yang ketat sehingga perusahaan harus memiliki kualitas pelayanan yang baik agar dapat bersaing, penanganan keluhan pelanggan adalah salah satu cara dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui : 1) Bagaimana penanganan keluhan pelanggan pada Hotel The Mirah. 2) Hambatan dalam penanganan keluhan pelanggan pada Hotel The Mirah. 3) Bagaimana upaya untuk mengatasi hambatan dalam penanganan keluhan pelanggan pada Hotel The Mirah. Berdasarkan hasil dari tinjauan ini, diketahui bahwa : 1) Hotel The Mirah menangani keluhan pelanggan dengan metode ILEAD (*Identify, Listen, Empathize, Apologize, dan Deliver solution*). 2) Terdapat hambatan dalam penanganan keluhan pelanggan yaitu mengetahui karakter pelanggan, tingkat kepuasan tamu yang berbeda, dan Tamu menyampaikan keluhan tanpa melihat keadaan. 3) Adapun upaya yang dilakukan oleh Hotel The Mirah dalam menangani hambatan tersebut yaitu dengan memberikan pelayanan terbaik, bekerja dengan profesional sesuai dengan prosedur perusahaan, dan melakukan peningkatan fokus dan cepat tanggap dalam melakukan penanganan keluhan pelanggan.

Kata Kunci: keluhan pelanggan, pelayanan

PENDAHULUAN

Perkembangan perhotelan di Indonesia meningkat dipengaruhi oleh perkembangan pariwisata. Sementara dunia pariwisata berkembang, wisatawan juga membutuhkan hotel, industri perhotelan dan sektor makanan berkembang di beberapa tempat, dan pembangunan hotel ini disesuaikan dengan kelas yang dipengaruhi oleh fasilitas dan

infrastruktur untuk menjamin kenyamanan wisatawan. (<https://www.dutapersadajogja.com>, 2021). Menurut informasi dari Badan Pusat Statistik, terdapat 27.607 penyedia layanan penginapan di Indonesia pada tahun 2021, dengan total 718.898 kamar yang tersedia. Jumlah kamar tersebut mencakup hotel berbintang dan non-bintang serta jenis penginapan lainnya seperti penginapan, rumah liburan, vila, dan cottage. Dari perspektif yang luas, Jawa Barat adalah bagian terbesar dalam bisnis hotel. Pada tahun 2021, Jawa Barat memiliki persentase yang lebih tinggi mencapai hampir 13% dibandingkan dengan 11% pada tahun sebelumnya. Industri hotel di Jawa Barat sebagian besar dilakukan oleh pihak independen dan jaringan hotel nasional. (<https://databoks.katadata.co.id>, 2022)

Pada tahun 2022 Industri perhotelan semakin prospektif seiring pulihnya bisnis pariwisata dan semakin terkendalinya pandemic Covid-19. Pendapatan yang diperoleh jasa perhotelan meningkat dari Rp.18,49 miliar menjadi Rp.44,04 miliar pada semester pertama tahun 2022. Melesatnya bisnis perhotelan dapat dilihat dari tingkat hunian kamar dan permintaan food and beverage yang juga melonjak. Peningkatan pendapatan para pengembang property di topang oleh beragam kegiatan yang dilakukan oleh hotel, maupun dari tingkat kunjungan tamu yang menginap seiring dengan meningkatnya wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara. (<https://m.bisnis.com>, 2022).

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik pada bulan Januari hingga Juni 2022, jumlah kunjungan wisata mancanegara ke Indonesia mencapai 871.650 kunjungan, naik dibandingkan dengan jumlah kunjungan pada periode tahun lalu dengan 731.315 kunjungan. (<https://destinasian.co.id>)

Perkembangan tersebut membawa industri hotel ini merambah ke beberapa daerah lain seperti Bogor, saat ini industri perhotelan di bogor terus berkembang seiring dengan bertambahnya jumlah hotel yang menyediakan arsitektur serta fasilitas-fasilitas yang berbeda untuk menarik perhatian wisatawan.

Menurut data dari (<https://kotabogor.go.id>, 2022) Pada akhir tahun 2021 online travel agent sudah menunjukkan terdapat lebih dari 35 jumlah hotel yang ada di kota bogor, hal tersebut menimbulkan adanya perkembangan baru dalam dunia perhotelan, yang pertama yaitu online travel agent yang semakin meningkat sehingga untuk reservasi langsung, bisnis perhotelan harus bekerja lebih keras. Expedia menyebutkan telah memajukan pemasarannya untuk tahun 2022, dengan beban penjualan pemasaran hingga 1,2 miliar, sebagai upaya untuk pemulihan covid-19. Hotel mengalami penurunan pemesanan langsung karena adanya online travel agent yang menawarkan harga atau tarif yang lebih rendah, hotel harus memiliki kemampuan untuk mengubah pengunjung menjadi pelanggan atau tamu. Hotel harus memastikan saluran yang digunakan untuk mempengaruhi keputusan pembelian. Selain itu, hotel harus menghilangkan keraguan pelanggan yang melakukan pemesanan menggunakan online karena reservasi online terus berkembang. Hotel harus secara efektif mengoptimalkan situs web seluler untuk memberikan informasi yang jelas serta kemudahan akses untuk mendorong pembelian.

Para pelaku bisnis perhotelan juga akan berlomba untuk meningkatkan keterampilan tenaga kerja dan memastikan untuk memilih sumber daya manusia terampil untuk melayani pelanggan mereka karena hotel perlu menarik dan mempertahankan reputasi dengan kemajuan teknologi yang akan membuat tenaga kerja semakin efektif untuk dapat mengembangkan hubungan dengan pelanggan sehingga permintaan hunian hotel terus meningkat. Untuk menurunkan biaya operasional tanpa menurunkan kualitas, hotel juga akan sangat memanfaatkan otomatisasi. Ini akan memungkinkan karyawan untuk menawarkan layanan yang lebih baik dan lebih efisien dengan sedikit usaha dan biaya. Para pelaku bisnis perhotelan akan berlomba-lomba menetapkan strategi yang akan diterapkan sehubungan dengan permintaan baru ini, misalnya dengan menyediakan fasilitas yang menarik. Mereka juga akan menanggapi perubahan pasar dengan fokus besar pada penanganan pasar baru, memberikan kepercayaan kepada calon pelanggan untuk menarik dan meningkatkan pemesanan. (<https://bisniswisata.co.id>, 2022).

Adanya perkembangan baru tersebut menimbulkan persaingan yang semakin ketat, oleh karena itu hotel harus di dukung oleh beberapa faktor agar dapat bersaing, salah satu

faktor tersebut yaitu meningkatkan kualitas pelayanan. Sudah menjadi keharusan bagi perusahaan untuk melakukan kualitas pelayanan yang terbaik agar tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat membangun hubungan yang baik antara pelanggan dan perusahaan sehingga pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga tercipta loyalitas pelanggan.

Menurut Kasmir (2017), kualitas pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Menurut Aria dan Atik (2018), kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan untuk mencapai kualitas pelayanan prima. Kualitas layanan juga menjadi masalah utama bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan bergantung pada penyediaan layanan yang berkualitas. Perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan menangani keluhan pelanggan, perusahaan harus memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhannya agar pelanggan tidak merasa kecewa dan pindah kepada pesaing, hal ini juga dilakukan untuk meminimalisir pelanggan membuat citra buruk dimasyarakat, sehingga perusahaan berhasil mempertahankan pelanggan dan menjaga citra perusahaan dengan baik.

Salah satu perusahaan jasa yang meningkatkan kualitas layanan dengan menangani keluhan pelanggan adalah Hotel The Mirah. Hotel The Mirah adalah salah satu hotel bintang 4 dibogor, dalam dunia perhotelan selalu ada saja keluhan yang disampaikan pelanggan, keluhan tersebut di sampaikan dengan cara yang berbeda oleh setiap pelanggan, oleh karena itu staf hotel harus bisa menemukan solusi dalam menangani keluhan pelanggan.(Fadilah, 2015) Dengan meningkatkan kualitas pelayanan jasa kepada pelanggan Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis ingin mengkaji lebih lanjut melalui Tugas Akhir dengan judul “Tinjauan Kualitas Jasa Pelayanan Pada PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi” Mengacu pada hal-hal di atas maka penulis ingin mengkaji lebih lanjut melalui tugas akhir dengan judul “Tinjauan Atas Penanganan Keluhan Pelanggan pada Hotel The Mirah”.

Bedasarkan uraian diatas, maka identifikasi masalah yang dapat di rumuskan adalah :

1. Bagaimana penanganan keluhan pelanggan pada Hotel The Mirah?
2. Apa saja hambatan dalam penanganan keluhan pelanggan pada Hotel The Mirah?
3. Bagaimana upaya untuk mengatasi hambatan dalam penanganan keluhan pelanggan pada Hotel The Mirah?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu empat bulan terhitung sejak 01 Februari sampai dengan 31 Mei 2023. Kegiatan penelitian ini dilaksanakan di Hotel The Mirah Bogor Jl. Pangrango No.09, Babakan, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat, 16150. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Data penelitian di peroleh dengan melalui cara observasi dan wawancara terhadap pihak-pihak terkait serta melalui studi literatur

HASIL PEMBAHASAN

Penerapan Penanganan Keluhan Pelanggan pada Hotel The Mirah Bogor

Keluhan yang terjadi pada Hotel The Mirah ini biasanya terjadi karena adanya aspek sistem contohnya seperti AC, lemari pendingin, water heater, kunci akses kamar dan sistem lainnya dimana pada keluhan ini pihak hotel akan melakukan pengecekan atau memindahkan tamu ke kamar lain. Dan keluhan yang terjadi karena kesalahpahaman seperti pembelian tiket online, atau fasilitas kamar yang tersedia.

Berdasarkan kegiatan magang yang penulis lakukan di Hotel The Mirah Bogor, metode di atas adalah metode yang diterapkan dalam menanggapi keluhan pelanggannya. Terdapat beberapa penanganan keluhan pelanggan yang diterapkan pada Hotel The Mirah Bogor, yaitu :.

1. *Identify* (Identifikasi). Untuk mencegah konsumen menyampaikan keluhan, The Mirah Hotel terlebih dahulu mencari masalah apa pun dengan keluhan yang dapat membuat pelanggan atau tamu hotel tidak nyaman. Ada dua metode untuk mengajukan keluhan di The Mirah Hotel yaitu secara langsung dan tidak langsung. Jika keluhan dibuat secara langsung, itu dapat ditentukan dengan mengamati postur, bahasa tubuh, dan ekspresi wajah pengunjung. Jika pengaduan dilakukan secara tidak langsung atau melalui media lain, maka akan ditentukan sesuai dengan pengaduan. Dalam hal ini hotel dengan teliti dan cermat dalam mencari inti permasalahan dari keluhan tersebut. Hal ini biasa dilakukan dengan mengajukan pertanyaan seperti apa permasalahan yang dihadapi
2. *Listen* (Mendengarkan). Langkah kedua dalam menangani keluhan pelanggan, The Mirah Hotel mendengarkan dengan saksama dan rendah hati penjelasan yang diberikan oleh klien, tanpa memberikan instruksi apa pun kepada tamu, dan untuk menjaga kontak mata dengan pelanggan. Dalam tahap ini, staf tetap harus mempertahankan ketenangannya, tidak emosi, dan terus mencari sumber masalah. Menuliskan masalah, memahaminya, dan mengulanginya kepada tamu adalah tindakan yang harus dilakukan. Jika keluhan dibuat melalui saluran lain, hotel akan melakukan pembenaran kepada tamu dengan hati-hati dan tidak menempatkan tanggung jawab terlebih dahulu
3. *Empathize* (Empati). Staf The Mirah Hotel juga memupuk perasaan empati sehingga mereka dapat menenangkan emosi tamu yang marah dengan turut merasakan kekecewaan mereka dan berusaha untuk memahami apa yang mereka rasakan. Kemampuan untuk memahami keadaan emosi tamu dilakukan dengan menunjukkan kepedulian terhadap masalah yang dihadapi tamu sangat penting bagi staf hotel
4. *Apologize* (Permohonan Maaf). Langkah keempat yang digunakan oleh The Mirah Hotel adalah untuk mengkomunikasikan penyesalan kepada pelanggan tanpa menyalahkan hotel atau para tamu. Salah satu ungkapan tersebut adalah "Kami Hotel sangat menyesal atas kejadian ini, dan kami mohon maaf." Hotel menyampaikan penyesalan atas ketidaknyamanan yang terjadi. Dalam hal ini, permintaan maaf harus dilakukan dengan sopan dan dengan pembenaran logis sehingga konsumen dapat memahami keadaan dan situasi yang ada. Contohnya yaitu dengan memberikan *compliment* berupa *slice cake*, atau *fruits basket* sebagai permohonan maaf dari Perusahaan
5. *Deliver solution* (Memberikan Solusi). Tahap terakhir dalam penanganan keluhan pelanggan yang diterapkan oleh Hotel The Mirah yaitu melakukan tindakan yang dapat mengatasi masalah dan memuaskan pelanggan tersebut dengan cara memberikan solusi yang diberikan dengan persetujuan pelanggan dan sesuai dengan kebijakan yang sudah ditentukan hotel sehingga terjadi keselarasan antara pelanggan dan perusahaan. Contoh dari solusi yang dilakukan oleh Hotel The Mirah adalah membantu tamu, melakukan pengecekan pada masalah terkait, dan memindahkan tamu ke kamar lainnya.

Penanganan keluhan pelanggan ini dilakukan oleh Hotel The Mirah karena dengan menangani keluhan pelanggan Hotel The Mirah dapat mengetahui titik lemah pelayanan yang diberikan perusahaan, meningkatkan kualitas pelayanan dan mengembangkan hubungan dengan pelanggan

Hambatan Penanganan Keluhan Pelanggan pada Hotel The Mirah

Adapun hambatan dalam penanganan keluhan pelanggan pada hotel the mirah, yaitu sebagai berikut:

1. Karakter tamu yang berbeda
Setiap pelanggan atau tamu memiliki karakter berbeda, sehingga staf hotel harus mampu membaca dan membedakan setiap karakter pelanggan dengan baik agar penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan dapat disesuaikan, contohnya perbedaan tamu yang sekedar menyampaikan keluhannya dengan tenang dengan tamu yang menyampaikan keluhan dengan nada yang tinggi dan ingin segera ditangani, ingin mendapat kompensasi secara langsung,

melebih-lebihkan keluhan contohnya seperti keluhan pada tipe *bed* atau Kasur, saat tamu memesan kamar dengan tipe *twin* atau dua *bed* terpisah dan menuliskan *request* dengan satu *bed* besar, pada voucher sudah dijelaskan bahwa request adalah *base on availability* atau berdasarkan ketersediaan, jika tamu sudah *request* tetapi tipe *bed* sudah tidak tersedia, maka akan di reservasikan sesuai dengan voucher awal. Pada proses *check in* tamu mengeluh tidak diberikan pelayanan yang baik karena tidak sesuai dengan apa yang diinginkan, biasanya tamu akan terus menerus memberikan keluhan yang berkelanjutan kepada hotel.

2. Tingkat kepuasan tamu yang berbeda

Setiap pelanggan atau tamu juga memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda, tamu yang merasa kecewa meskipun kesalahannya sedikit, tamu yang tidak puas atas pelayanan meskipun sudah sesuai dengan *rate* atau harga yang dipesan, dan sebagainya. staff hotel harus dapat menangani hal tersebut, oleh karena itu hal ini merupakan hambatan dalam penanganan keluhan pelanggan ada Hotel The Mirah. Contohnya saat kartu akses kamar tidak bekerja dan harus dilakukan *charge* ulang, ada tamu yang merasa biasa saja dan ada tamu yang merasa kecewa dan marah lalu melakukan keluhan, sebetulnya pada saat proses *check in* sudah dijelaskan bahwa kartu akses kamar harus dijauhkan dari handphone atau magnet karena sistemnya yang bersifat sensitif.

3. Tamu menyampaikan keluhan tanpa melihat keadaan

Beberapa tamu menyampaikan keluhannya secara langsung dan dalam keadaan yang tidak baik, contohnya seperti saat staf sedang sibuk atau dalam proses kerja, tamu secara langsung akan menyampaikan keluhannya dan staf hotel harus siap dengan hal tersebut, terkadang saat sedang ramai atau proses kerja membuat pelanggan atau tamu lain merasa terganggu atau bahkan merasa terpancing. Contohnya pada saat akhir pekan, biasanya proses *check in* berjalan dengan proses antrian panjang dan ramai, saat tamu sudah diberikan kamar dan tamu sudah masuk ke kamar, tamu kembali ke resepsionis dan mengeluh bahwa *view* kamar tidak bagus dan disampaikan dengan nada tinggi untuk meminta penukaran kamar atau *move room*, Hal tersebut menimbulkan ketidaknyamanan bagi tamu atau bahkan dapat memancing tamu lain yang sedang mengantri.

Kurangnya sumber daya manusia dalam menangani keluhan pelanggan, saat hotel ramai dengan tamu, tamu sering menyampaikan keluhannya secara langsung dan dalam keadaan staf sedang proses kerja atau sibuk dalam memberikan pelayanan. Biasanya keluhan ini terjadi pada *weekend* atau *long weekend* dimana saat jam *check in*, tamu akan mengantri untuk melakukan registrasi dan mendapatkan kamar.

Upaya untuk Mengatasi Hambatan dalam Penanganan Keluhan Pelanggan pada Hotel The Mirah Bogor

Adapun upaya untuk mengatasi hambatan dalam penanganan keluhan pelanggan pada Hotel The Mirah, yaitu sebagai berikut

1. Untuk mengetahui karakter setiap pelanggan atau tamu, staf pada Hotel The Mirah terus memberikan pelayanan dengan menerapkan empati atau turut merasakan apa yang pelanggan rasakan, bersikap secara ramah dan sopan santun, sabar dan berhati-hati dalam perkataan yang disampaikan serta cepat tanggap dalam menangani keluhan tersebut, sehingga pelanggan atau tamu yang merasa marah akan merasa tenang karena keluhannya direspon dengan baik.
2. Untuk mengatasi hambatan pada tingkat kepuasan tamu yang berbeda, staff Hotel The Mirah bekerja dengan profesional dan berpegang teguh pada SOP atau standar operasional prosedur yang telah ditentukan oleh perusahaan. Dalam menangani keluhan pelanggan atau tamu, staf hotel tidak menyalahkan tamu atau menyalahkan perusahaan atas apa yang terjadi, dan dalam memberikan solusi

terhadap keluhan tamu tersebut dilakukan secara adil dan tidak melanggar SOP yang ditentukan perusahaan. Jika tamu merasa tidak puas atas solusi yang diberikan perusahaan dan menginginkan solusi yang lebih tinggi, staf akan menjelaskan peraturan yang telah ditentukan oleh perusahaan dan biasanya peraturan tersebut telah di cantumkan pada *voucher* atau *website* resmi hotel.

3. Dalam menangani hambatan pada tamu yang menyampaikan keluhan tanpa melihat keadaan, staff pada Hotel The Mirah melakukan peningkatan fokus dan bekerja secara profesional dengan melakukan penanganan keluhan pelanggan secara cepat tanggap dan mengatasi permasalahan atau keluhan tersebut secara tuntas sehingga pelanggan atau tamu tidak menyebarkan pengalaman buruknya atau membuat tamu lain merasa terpancing dan berfikir negatif pada hotel.
4. Dalam menangani hambatan pada kurangnya sumber daya manusia, Hotel The Mirah melakukan adanya "*Manager On Duty*", dimana saat hari libur akan ada manager yang berjaga dalam menangani keluhan pelanggan, manager tersebut adalah perwakilan dari *department* untuk melakukan tugas setiap hari libur dan sudah ditentukan oleh jadwal yang dibuat oleh *human resources management*. Dengan ini penanganan keluhan pelanggan pada hotel The Mirah ini dilakukan dengan efektif.

PENUTUP

Keluhan pelanggan pada Hotel The Mirah disampaikan melalui dua acara, yaitu keluhan yang disampaikan secara langsung dan keluhan yang disampaikan secara tidak langsung atau melalui media lain. Terdapat empat hambatan dalam penanganan keluhan pelanggan pada Hotel The Mirah yaitu karakter tamu yang berbeda, tingkat kepuasan tamu yang berbeda, tamu yang menyampaikan keluhan tanpa melihat keadaan, dan kurangnya sumber daya manusia.

Terdapat empat upaya yang dilakukan oleh Hotel The Mirah dalam mengatasi hambatan dalam penanganan keluhan pelanggan, yaitu :

- a. Staf pada Hotel The Mirah terus memberikan pelayanan dengan menerapkan empati atau turut merasakan apa yang pelanggan rasakan, bersikap secara ramah dan sopan santun, sabar dan berhati-hati dalam perkataan yang disampaikan serta cepat tanggap dalam menangani keluhan tersebut, sehingga pelanggan atau tamu yang merasa marah akan merasa tenang karena keluhannya direspon dengan baik.
- b. Staf Hotel The Mirah bekerja dengan profesional dan berpegang teguh pada SOP atau standar operasional prosedur yang telah ditentukan oleh perusahaan. Dalam menangani keluhan pelanggan atau tamu, staf hotel tidak menyalahkan tamu atau menyalahkan perusahaan atas apa yang terjadi, dan dalam memberikan solusi terhadap keluhan tamu tersebut dilakukan secara adil dan tidak melanggar SOP yang ditentukan perusahaan. Jika tamu merasa tidak puas atas solusi yang diberikan perusahaan dan menginginkan solusi yang lebih tinggi, staf akan menjelaskan peraturan yang telah ditentukan oleh perusahaan dan biasanya peraturan tersebut telah di cantumkan pada *voucher* atau *website* resmi hotel.
- c. Staf pada Hotel The Mirah melakukan peningkatan fokus dan bekerja secara profesional dengan melakukan penanganan keluhan pelanggan secara cepat tanggap dan mengatasi permasalahan atau keluhan tersebut secara tuntas sehingga pelanggan atau tamu tidak menyebarkan pengalaman buruknya atau membuat tamu lain merasa terpancing dan berfikir negatif pada hotel.
- d. Hotel The Mirah melakukan adanya "*Manager On Duty*", manager tersebut adalah perwakilan dari *department* untuk melakukan tugas setiap hari libur dan sudah ditentukan oleh jadwal yang dibuat oleh *human resources management*. Saat hari libur akan ada manager yang berjaga dalam menangani keluhan pelanggan agar penanganan keluhan pelanggan pada Hotel The Mirah ini dilakukan dengan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Arfifahani (2018), Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. Ekobis Dewantara.
- Arifin (2020), Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Toko Bangunan melalui metode *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, dan *Costumer Satisfaction Indeks*. Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Arifin, Zainal (2018), Analisis Penanganan dan keluhan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Semen Gresik. *Jurnal Manajerial UMG*.
- Febrina (2022), Penerapan Pelayanan Prima Oleh *Costumer Service* Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan pada Bank Muamalat Indonesia. Tugas Akhir Program Studi Manajemen Diploma III Universitas Islam Indonesia.
- Jurnal Dimensi Kualitas Pelayanan (2016), [tersedia pada <https://repository.stei.ac.id>] diakses pada 10 februari 2023.
- Jurnal Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (2015). [tersedia pada <https://perpustakaan.pancabudi.ac.id>] diakses pada 15 februari 2023.
- Jurnal Keluhan Pelanggan (2016), [tersedia pada <https://repository.bsi.ac.id>] diakses pada 10 februari 2023.
- Jurnal Kualitas Pelayanan (2017), [tersedia pada <https://repository.stei.ac.id>] diakses pada 10 februari 2023.
- Jurnal Musyaffa, Ngatno (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. [tersedia pada <https://ejournal3.undip.ac.id>]
- Jurnal Penanganan Keluhan Pelanggan (2015), [tersedia pada <https://eprints.undip.ac.id>] diakses pada 14 februari 2023.
- Jurnal Pengertian Pelanggan (2014), [tersedia pada <https://repository.bsi.ac.id>] diakses pada 14 februari 2023.
- Jurnal Penyebab Keluhan Pelanggan (2016), [tersedia pada <https://repository.bsi.ac.id>] diakses pada 12 februari 2023.
- Kamadianto (2020), Penerapan Dimensi Kualitas Pelayanan di Hotel Unisi Yogyakarta. Tugas Akhir Program Diploma III Program Studi Manajemen Perusahaan Universitas Islam Indonesia.
- Mahendra dan Sutanto (2021), Implementasi Metode *HEAD* sebagai Pelayanan Prima Bisnis Perhotelan. Ascarya.
- Maulani (2021), Tinjauan atas Penanganan Keluhan Pelanggan pada Uzop Magic Shop, Tugas Akhir Program Diploma III, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan, Bogor.
- Putra, Febrianto, Sudartono (2020), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Masyarakat. *Managemen studies and Entrepreneurship Journal*.
- Budiman, M. A., & Amyar, F. (2021). The effect of audit opinions, implementation of audit recommendations, and findings of state losses on corruption levels in the ministries and institutions of the Republic of Indonesia. *Jurnal Tata Kelola Dan Akuntabilitas Keuangan Negara*, 7(1), 113–129.
- Damik, D., Purba, E., & Hutabarat, A. S. (2021). The Effect of Population and Human Development Index on Economic Growth Pematangsiantar City. *BIRCI-Journal*, 4(3), 3658–3668.
- Evalin, Z. Z., Sukartaatmadja, I., & Mulyadi, M. N. (2021). Analisis Peran Kinerja Customer Service Dan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(2), 151–160. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i2.767>
- Fanesha, F., Muktiadji, N., & Hendrian, G. (2021). Pengaruh Loan To Deposit Ratio, Capital Adequacy Ratio, Dan Non Performing Loan Terhadap Profitabilitas Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (BEI). *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(2), 131–140.
- Guicheldy, A., & Sukartaatmadja, I. (2021). Pengaruh Capital Adequacy Ratio, Non Performing Loan, Biaya Operasional dan Pendapatan Operasional Terhadap Pertumbuhan Laba Bank. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(1), 131–140.
- Hermawan, S., Sudradjat, S., & Amyar, F. (2021). Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Ukuran Perusahaan Terhadap Tax Avoidance Perusahaan Property dan Real Estate. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(2), 359–372. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i2.873>
- Hermawan, T., & Sutarti, S. (2021). Pengaruh Likuiditas, Leverage, dan Profitabilitas Terhadap Pengungkapan Sustainability Report. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(3), 597–604.
- Imtinan, G., & Hasibuan, D. H. (2021). Pengaruh Temuan Audit Dan Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan Terhadap Tingkat Pengungkapan Laporan Keuangan Pada Kementerian. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(2), 215–224. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i2.488>

- Iriyadi, I., & Antonio, Y. (2021). Climate Change Disclosure Impact on Indonesian Corporate Financial Performance. *Jurnal Dinamika Akuntansi Dan Bisnis*, 8(2), 117–127.
- Jatmika, A., Entang, M., & Purba, J. H. V. (2021). THE STRATEGY OF HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT IN IMPROVING THE COMPETITIVE ADVANTAGE (Case Study at Madinatul Qur'an Islamic Boarding School, Depok). *Jhss (Journal of Humanities and Social Studies)*, 5(1), 91–98. <https://doi.org/10.33751/jhss.v5i1.3827>
- Karina, K., & Sutarti, S. (2021). Pengaruh Ukuran Perusahaan Dan Corporate Governance Terhadap Manajemen Laba Di Industri Perbankan Indonesia. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(1), 111–120. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i1.487>
- Magdalena M, A., Sahala Marpaung, B., & HM Hasibuan, D. (2021). The Effect of Activity Ratio to the Company's Profitability in Trading, Service, and Investment Sub-Sector. *Journal of Accounting, Business and Finance Research*, 11(1), 38–45.
- Maulana, A., Ariffin, M., & Gendalasari, G. G. (2021). Pengaruh Return On Assets Dan Biaya Operasional Terhadap Pendapatan Operasional Terhadap Market Share Pada Bank Syariah. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(1), 163–172. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i1.504>
- Mekaniwati, A., Nurendah, Y., Maulina, D., & Hanifah, N. S. (2021). Tantangan Technopreneur Bagi Umkm Di Kota Bogor Sebagai Strategi Bertahan Di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(3), 597–606. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i3.797>
- Munawar, A., Gendalasari, G. G., Kurniawan, I. M. G. A., Purnomo, D., Ependi, N. H., Rulinawaty, Indrawan, M. I., & Sadri, M. (2021). Cluster Application with K-Means Algorithm on the Population of Trade and Accommodation Facilities in Indonesia. *Journal of Physics: Conference Series*, 1933(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1933/1/012027>
- Neva, S., & Amyar, F. (2021). Pengaruh Fraud Diamond dan Gonettheory Terhadap Academic Fraud. *JAS-PT (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)*, 5(1), 41.
- Piramita, S., Hannan, S., & Purba, J. H. V. (2021). Pengaruh Social Media Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Kpr Non Subsidi Dengan Mediasi Persepsi Merek (Studi Pada Bank Xyz). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 7(2), 487–497.
- Purba, J. H. V., Fathiah, R., & Steven, S. (2021). The Impact of the COVID-19 Pandemic on the Tourism Sector. *Riset : Jurnal Aplikasi Ekonomi, Akuntansi Dan Bisnis*, 3(1), 389–401.
- Puspitasari, R., & Astrini, D. (2021). Dampak Literasi Dan Inkuisi Keuangan Terhadap Kinerja Pelaku UMKM Di Kota Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(2), 181–190
- Puspitasari, R., Tinggi, S., Ekonomi, I., Zarkasyi, S. W., Padjadjaran, U., Iriyadi, I., Tinggi, S., & Ekonomi, I. (2021). *Competency and Quality of Financial Reporting Management of Competency and Quality of Financial Reporting Management*. May, 37–46.
- Rainanto, B. H., Bon, A. T., Mekaniwati, A., & Melle, J. Van. (2021). Interaction of Green Marketing Mix (GMM) and Pro-Environmental Behavior (PEB) in the Hospitality Industry to Achieve Sustainable Industry Performance (SIP). *Review of International Geographical Education Online*, 11(3).
- Riwoe, F. L. R., & Purba, J. H. V. (2021). Analisis Sikap Multiatribut Fishbein Dalam Pengambilan Keputusan Mahasiswa Memilih Kampus IBI Kesatuan. *JAS-PT (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)*, 5(1), 51. <https://doi.org/10.36339/jaspt.v5i1.409>
- Sastra, H., Ariziq, B., & Sukartaatmadja, I. (2021). Pengaruh Financing To Deposit Rasio Dan Non Performing Financing Terhadap Return On Asset Studi Kasus pada Enam Bank Umum Syariah di Indonesia Periode 2014-2018. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(3), 653–664.
- Setiawan, B., Afiff, A. Z., & Heruwasto, I. (2021). The role of norms in predicting waste sorting behavior. *Journal of Social Marketing*, 11(3), 224–239.
- Setiawan, Budi, Afiff, A. Z., & Heruwasto, I. (2021). Personal Norm and Pro-Environmental Consumer Behavior: an Application of Norm Activation Theory. *ASEAN Marketing Journal*, 13(1).
- Widaningsih, N., Sutiharni, S., Istikomah, I., & ... (2021). Application of digital Agricultural Tools in Indonesia: From Creativity towards Rural Community Innovation. ... *Research and Critics ...*, 14092–14102. <https://www.bircu-journal.com/index.php/bircu/article/view/3512>
- Sudana, Anggreni, Indrawan (2021), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian. Widyadari.
- Sukamerta & Andiani (2020), Penanganan Keluhan Tamu dengan Metode ILEAD pada Hotel Holiday Resort Baruna Bali. JMPP Vol 3 No.1.
- Wahyudin (2019), Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Bengkel Fajar Temanggung. Skripsi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Wibowati (2020), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Muarakati. Jurnal Adminika.