

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *COMPLAINT* TAMU
OLEH *FRONT DESK*
DI SWISS-BEL RESORT PECATU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Wayan Oka Cahyani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**

TUGAS AKHIR
PENANGANAN *COMPLAINT* TAMU
OLEH *FRONT DESK*
DI SWISS-BEL RESORT PECATU



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Ni Wayan Oka Cahyani
NIM 2015823217

PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2023

**PENANGANAN *COMPLAINT* TAMU
OLEH *FRONT DESK*
DI SWISS-BEL RESORT PECATU**

Oleh
Ni Wayan Oka Cahyani
NIM 2015823217

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

Disetujui oleh:

Pembimbing 1,



Kanah, S.Pd, M.Hum
NIP. 197004121998022000

Pembimbing 2,



Gusti Ayu Putri Pramita, S.Pd., M.Pd

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali –80364

Tlp.(0361) 701128 Laman: www.pnb.ac.id

Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Wayan Oka Cahyani
Nim : 2015823217
Program Studi : D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN COMPLAINT TAMU
OLEH FRONT DESK
DI SWISS-BEL RESORT PECATU”**

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, Juli 2023

Yang membuat Pernyataan,



Nama : Ni Wayan Oka Cahyani

NIM : 2015823217

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul penanganan COMPLAINT TAMU OLEH FRONT DESK DI SWISS-BEL RESORT PECATU ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini penulis dibuat dengan maksud untuk menguraikan dan menjelaskan penanganan *complaint* tamu oleh *front desk* di Swiss-Bel Resort Pecatu.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh kesulitan dan hambatan yang penulis jumpai akan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari semua pihak penulis bisa mengatasi hambatan dan kesulitan tersebut, dengan kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M,eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan

untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D III Perhotelan Kampus Gianyar Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
6. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan selama proses pembuatan Tugas Akhir ini.
7. Gusti Ayu Putri Pramita, S.Pd., M.Pd, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan selama proses pembuatan Tugas Akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah membantu memperoleh informasi dan memberi dukungan kepada penulis.
9. Sifat Adil Ndruru, selaku Hrd Koordinator Swiss-Bel Resort Pecatu yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh data dan informasi di Swiss-Bel Resort Pecatu mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
10. Ari Widodo, selaku *Front Office Manager* di Swiss-Bel Resort Pecatu yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Swiss-Bel Resort Pecatu dan membimbing penulisan Tugas Akhir ini.
11. Agus Putra Segara, selaku *Supervisor Reservation* di Swiss-Bel Resort Pecatu yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Swiss-Bel Resort Pecatu dan memberikan motivasi penyusunan Tugas Akhir ini.
12. *Staff Front Office Departement* di Swiss-Bel Resort Pecatu yang telah membantu penulis dalam memperoleh informasi dalam proses pembuatan

Tugas Akhir ini.

13. I Made Lotre Dan Ibu Ni Wayan Sukaeni, kedua orang tua yang telah memberikan dukungan, motivasi dan semangat penuh terhadap penulis sehingga bisa membuat dan melaksanakan proses penulisan Tugas Akhir ini.
14. Teman-teman Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan terhadap penulis sehingga bisa membuat dan melaksanakan proses penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari akan kekurangan dari penulisan tugas akhir ini baik itu dari segi kebahasaan dan sistematika yang penulis gunakan dalam Tugas Akhir ini. Hal tersebut tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia yang tak lepas dari kesalahan oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat penulis harapkan guna menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Demikian penulis berharap tugas akhir ini bisa bermanfaat bagi pembaca baik itu di politeknik negeri bali ataupun bagi masyarakat luas.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
Gianyar, Juli 2023
Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	3
1. Tujuan Penulisan	4
2. Kegunaan Penulisan	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	5
2. Metode dan Teknik Analisa Data	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel	7
1. Pengertian Hotel	7
2. Klasifikasi Hotel	8
B. <i>Front Office Department</i>	12
1. Peranan Kantor Depan	13
2. Fungsi Kantor Depan	13
C. <i>Complaint/Keluhan</i>	14
1. Pengertian <i>Complaint</i> /keluhan	14
2. Jenis-jenis <i>complaint</i>	14
D. Penanganan.....	15
1. Pengertian Penanganan	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	16
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	16
1. Lokasi Hotel	16
2. Sejarah Hotel	16
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	18
1. Bidang Usaha Hotel	18
2. Fasilitas Hotel	19
C. Struktur Organisasi Hotel	23

BAB IV PEMBAHASAN.....	28
A. Pelaksanaan Penanganan <i>Complaint</i> Tamu oleh Front Desk di Swiss-Bel Resort Pecatu.....	28
1. Tahap Persiapan.....	28
2. Tahap Pelaksanaan.....	31
3. Tahapan Akhir	36
B. Hambatan Saat Pembuatan/Pelaksanaan dan Solusi.....	37
BAB V PENUTUP.....	39
A. Kesimpulan.....	39
B. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Lokasi Swiss-Bel Resort Pecatu.....	16
Gambar 3. 2 Gambar depan Swiss-Bel Resort Pecatu	18
Gambar 3. 3 Gambar Deluxe Room.....	19
Gambar 3. 4 Gambar Deluxe Balcony Room	20
Gambar 3. 5 Gambar Junior Suite Room	20
Gambar 3. 6 Gambar Family Suite Room.....	21
Gambar 3. 7 Gambar Swiss Cafe Restoran	22
Gambar 3. 8 Gambar Cinnamon Lounge Bar	22
Gambar 3. 9 Gambar Lavender Spa.....	23
Gambar 3. 10 Gambar Gym Swiss-Bel Resort Pecatu.....	23
Gambar 3. 11 Struktur Organisasi di Front Office.....	24



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 1. 1 Tingkat Hunian Kamar.....	2



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Isi

Lampiran 1 : Form Complaint

Lampiran 2 : Welcoming the Guest

Halaman



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu industri yang mampu meningkatkan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat, menurut Tangian, dkk (2020:3). Salah satu fokus pemerintah saat ini adalah pengembangan destinasi wisata yang ada di daerah setiap daerah. Bali merupakan salah satu tujuan wisata yang terkenal di seluruh dunia karena keunikan budaya dan adat istiadatnya serta masyarakatnya yang ramah-ramah. Bali juga memiliki keindahan alam yang sangat menarik mulai dari pantai hingga pegunungan, sehingga kunjungan wisata baik wisatawan mancanegara ataupun wisatawan domestik meningkat setiap tahunnya. Hal ini menyebabkan banyak hotel yang didirikan dan menawarkan berbagai jasa akomodasi dan fasilitas penunjang yang tersedia di hotel.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang menggunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan serta pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya dan dikelola secara komersial untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu. Tamu yang menginap di Swiss Bel Resort Pecatu merupakan tamu-tamu yang berasal dari berbagai kalangan dan tujuan, seperti liburan bersama keluarga, melakukan perjalanan bisnis atau hanya sekedar *refreshing* atau rehat sejenak dari kesibukan.

Front Office atau *Front Desk department* merupakan *department* yang

paling sering berinteraksi langsung dengan tamu karena letaknya di depan *lobby* hotel. *Front Desk Department* sebagai *first and last impression* bagi tamu sehingga *Front Desk* harus membentuk citra positif hotel. Dalam dunia pariwisata khususnya di Swiss Bel Resort Pecatu ada dua masa yaitu *high season* dan *low season*. *High Season* di hotel ini selalu terjadi peningkatan tingkat huni yang terjadi dari bulan Juni, Juli dan Agustus maupun hari libur besar seperti hari raya Natal dan Tahun Baru dengan tingkat hunian 75%. Sedangkan pada *Low Season* terjadi penurunan tingkat hunian yang biasanya terjadi di bulan Maret, April, Mei, September, Oktober dan November dengan tingkat hunian 50%. Berikut adalah data tingkat hunian Swiss-Bel Resort Pecatu dari Januari 2021 – Januari 2023.

Tabel 1. 1 Tingkat Hunian Kamar

	Bulan	Tahun		
		2020	2021	2022
Tingkat Hunian Kamar	Januari	10,00 %	50,68%	85,75%
	Februari	5,00%	55,65%	90,55%
	Maret	5,50%	70,65%	87,65%
	April	7,10%	45,50%	75,60%
	Mei	4,25%	35,50%	70,85%
	Juni	20,50%	60,75%	75,87%
	Juli	20,00%	75,68%	85,90%
	Agustus	25,70%	85,45%	95,75%
	September	15,35%	65,55%	85,75%
	Oktober	10,70%	60,68%	80,35%
	November	20,68%	70,78%	78,75%
	Desember	45,85%	90,75%	98,85%
Tingkat <i>Complaint</i>		35,45%	65,60%	75,85%

Sumber: Swiss-BelResortPecatu, 2023

Dari data tabel tingkat hunian di atas selama 3 tahun terakhir ini dalam masa *high season* besar sering terjadi *complaint* dari tamu mengenai ketidakpuasan yang ditunjukkan kepada *Front Desk* di Swiss Bel Resort Pecatu.

Complaint tersebut merupakan reaksi ketidakpuasan yang disampaikan oleh tamu dengan harapan mendapatkan respon yang baik dari pihak perusahaan. *Complaint* tamu yang sering terjadi yaitu, permintaan tamu yang lama ditanggapi ketika hotel sedang *high season*, kamar yang tidak tersedia saat *check in*, kamar tidak kedap suara karena kamar Swiss Bel Resort Pecatu di desain tidak kedap suara, apabila ada tamu *group* maupun *individual* yang melakukan perbincangan dengan suara yang agak keras, maka suara tersebut terdengar keluar yang ada di samping kiri dan kanan kamar, AC kurang dingin, serangga di dalam kamar karena kurang ada perhatian dari *pest control*, waktu *check in* yang lama karena kamar yang dipesan belum siap.

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, sehingga penulis tertarik ingin membahas dan menggali “Penanganan *Complaint* Tamu Oleh *Front Desk* di Swiss-Bel Resort Pecatu” sebagai judul tugas akhir.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan *complaint* tamu oleh *Front Desk* di Swiss-Bel Resort Pecatu?
2. Apa sajakah kendala/hambatan oleh *Front Desk* dalam menangani *complaint* tamu di Swiss-Bel Resort Pecatu?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan

dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan ini antara lain:

- a. Untuk menjelaskan penanganan *complaint* tamu di Swiss-Bel Resort Pecatu.
- b. Untuk mendiskripsikan hambatan dalam menangani *complaint* tamu oleh *Front Desk* di Swiss-Bel Resort Pecatu.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang *Front Office*.
- 2) Mengetahui secara detail tentang penanganan *Complaint* tamu oleh *Front Desk* di Swiss Bel Resort Pecatu.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Front Office*.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang

penanganan *complaint* tamu.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan penanganan *complaint* tamu.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat penanganan *complaint* tamu.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian akan dilaksanakan melalui metode observasi, wawancara, dan studi kepustakaan dengan tujuan agar mendapatkan data yang akurat dan komprehensif terkait topik yang akan dibahas.

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan kaidah pengambilan data dengan melakukan pengamatan atau penglihatan secara langsung oleh penulis di dalam kegiatan perusahaan yang sedang dilakukan, berupa penanganan *complaint* tamu yang dilakukan *Front Desk* di Swiss-Bel Resort Pecatu.

b. Metode Wawancara

Pengumpulan data dengan cara wawancara kepada beberapa staf *Front Desk* di Swiss-Bel Resort Pecatu sebagai narasumber. Adapun yang penulis tanyakan antara lain: jenis-jenis penanganan *complaint* dan penyelesaiannya.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang

dilakukan dengan mempelajari berbagai literatur, jurnal, dan laporan ilmiah yang berhubungan dengan tugas topik tugas akhir yang dibahas sehingga akan membentuk landasan pemikiran dalam melakukan penyusunan Tugas Akhir. Penerapan metode di atas ditindaklanjuti dengan teknik seperti, teknik catat atau teknik rekam. Teknik adalah pelaksanaan atau penjabaran dari metode.

2. Metode dan Teknik Analisa Data

Metode dan teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan tugas akhir berupa penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik analisis data secara deskriptif. Penulis akan menggunakan hasil dari pengumpulan data-data yang telah didapatkan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di Swiss-Bel Resort Pecatu untuk menafsirkan permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir. Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir oleh penulis berupa:

- a. Metode penyajian secara formal dengan pemaparan data berbentuk tanda atau lambang seperti gambar, bagan, tabel, dan sebagainya yang bersifat teknis.
- b. Metode penyajian secara informal dengan penyusunan rangkaian kalimat yang disusun sedemikian rupa berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan sebelumnya

BAB IV

PENUTUP

E. Kesimpulan

Berdasarkan atas pembahasan yang telah diuraikan oleh Bab IV maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penanganan Tamu Complaint oleh Front Desk di Swiss-Bel Resort Pecatu

Pada Penanganan *Tamu Complaint oleh Front Desk di Swiss-Bel Resort Pecatu* memiliki tiga tahapan yang harus dilaksanakan. Adapun tahapan-tahapan tersebut yaitu : tahap persiapan yang meliputi persiapan diri dan persiapan kerja, tahap pelaksanaan dan tahap akhir, tahapan-tahapan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

a. Tahapan Persiapan

Tahapan persiapan merupakan tahapan yang paling pertama dilakukan oleh *Front Desk* sebelum memulai pekerjaan untuk memastikan seorang siap dalam melaksanakan operasional kerja di Hotel sehingga kualitas pelayanan yang diberikan menjadi lebih maksimal, Mempersiapkan diri meliputi dari grooming atau penampilan, absensi dan juga persiapan alat dan perlengkapan sangat penting saat seorang *Front Desk* melaksanakan pekerjaan agar tercipta kesan yang baik dengan semua persiapan yang dilakukan secara baik dan benar

b. Tahapan Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan seorang *front desk* hendaknya melakukan sebuah tindakan dalam melaksanakan perkerjaan khususnya pada kasus *complaint* tamu yang diuraikan diatas, pada saat menangani kasus *complaint* tamu, *front desk* di

Swiss-Bel Resort Pecatu menggunakan konsep *LEARN*, yaitu : L (*listen*), E (*empathize*), A (*Apologize*), R (*resolve*), N (*notify*). Setiap tindakan yang dilakukan sangat berpengaruh dalam kualitas pelaksanaan pekerjaan yang diberikan kepada tamu yang maksimal

c. Tahapan Akhir

Tahap Akhir disini yaitu seorang *Front Desk* melakukan beberapa tindakan yang menyelesaikan *complaint* tamu atau memaksimalkan semua yang diberikan kepada tamu, dalam kasus yang diuraikan diatas seorang *front desk* mengantar tamu ke tempat *Spa Massage* dan memastikan tamu senang dengan pelayanan yang diberikan dalam penanganan *complaint* tamu di Swiss-Bel Resort Pecatu.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis selama melaksanakan Praktik Kerja lapangan dan sebagai *Daily Worker* di Swiss-Bel Resort Pecatu, khususnya dalam menangani pelayanan *complaint* tamu ada saran yang penulis ingin sampaikan kepada perusahaan yaitu:

1. Memberikan kesempatan untuk *front desk* untuk menangani *complaint* dan mencari solusi yang benar ketika tamu mengalami *complaint* tetapi tetap dalam pengawasan atasan atau *manager* sehingga *front desk* mampu memberikan keputusan sehingga membuat tamu merasa senang.
2. Penanganan *Complaint* di Swiss-Bel Resort Pecatu sudah cukup efektif, dimana sudah banyak *complaint* yang terselesaikan, namun dari segi *system* masih perlu diperbaharui atau di tingkatkan agar penangantamu lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Azzarah, Fatimah.2015. “Manajemen Komplain”. Skripsi PascaSarjana Administrasi Rumah Sakit Universitas Respati Indonesia.Jakarta.
- Damayanti, Ida Ayu Kade Werdika, Solihin, Made Suardani. 2021. Pengantar Hotel dan Restoran. Jawa Tengah: Eureka.
- Dewi, Ni Kadek Kusuma Kina. 2022. “Penanganan Booking Resor t Activity oleh Guest Service Ambassador di Sofitel Abli Nusa Dua Beach Resort”. Badung: PNB
- Jayanti, Indria Ayu.2009. “Penanganan Komplin oleh Front Line Staff di Hotel Baron Indah Solo dalam Menjaga Image di Hotel Dimata Pelanggan”. Surakarta: library.uns.ac.id
- Orbani, Auliya Izza El. 2010.*Terminology Perhotelan*. Malang: Virtual Hotel Institute
- Rendrawan, Gede, Trianasari dan A.A Ngurah Yudha Martin Mahardika. 2019. “Jenis Keluhan dan cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.” Singaraja: Undiksha
- Suwithi, Ni Wayan. 2013. *Industri Perhotelan Kelas X Semester I*. Jakarta: Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan
- Sitanggang, Christoper Abnertus. 2017. Pengaruh Penanganan Keluhan pada Kepuasan Konsumen di Hotel Gran Praba Bandar Lampung. Lampung:
- Tangian, Diane dan Rudy Wowiling. 2020. *Pengantar Pariwisata 3*. Manado: Polimdo Press
- Trianasari. 2019. *Kantor Depan Hotel*. Singaraja: Undiksha Press