

## DAFTAR GAMBAR

---

Gambar 1.1	Guest Complaint Dari Online Travel Agent .....	2
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 4.1	Lambang Hotel .....	20
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Hotel.....	21
Gambar 4.3	Guest Complaint Dari Online Travel Agent .....	25
Gambar 4.4	Salah Satu Ulasan Negatif Dari Situs Traveloka.....	28
Gambar 4.5	Laporan "Record Internal&Outgoing Call".....	29
Gambar 4.6	Laporan "Guest Request Log".....	30
Gambar 4.7	Laporan "Wake Up Call Request Log".....	32
Gambar 4.8	Guest Complaint Dari Online Travel Agent .....	37
Gambar 4.9	Guest Complaint Dari Online Travel Agent .....	38
Gambar 4.10	Laporan "Problem Tracker".....	40
Gambar 4.11	Laporan "Problem Tracker".....	40
Gambar 4.12	Laporan "Problem Tracker".....	41
Gambar 4.13	Guest Complaint Dari Online Travel Agent .....	42
Gambar 4.14	Guest Complaint Dari Online Travel Agent .....	44
Gambar 4.15	Guest Complaint Dari Online Travel Agent .....	45
Gambar 4.16	Guest Complaint Dari Online Travel Agent .....	47
Gambar 4.17	Laporan "Problem Tracker".....	48