

---

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Tinjauan Penanganan Keluhan Tamu di Hotel Fox Harris City Center Bandung. Keluhan atau komplain tamu merupakan bentuk ketidakpuasan seseorang terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Komplain yang tidak tertangani dengan baik akan menimbulkan kerugian bagi pihak hotel, oleh karena itu pihak hotel dan staff nya harus dapat menangani keluhan tamu karena tamu juga dapat memberikan ulasan langsung bagaimana mereka dilayani selama menginap dihotel . Cara menangani keluhan tamu di Fox Harris ada beberapa tahapan diantaranya mendengarkan,empati,meminta maaf,menenangkan tamu,mengambil tindakan. Penyebab keluhan tamu dalam pelayanan terkait keluhan tamu adalah petugas front office tidak menerapkan prosedur sesuai standar yang telah ditetapkan. Sedangkan penyebab dari aspek keluhan sikap adalah sikap petugas front office yang kurang ramah dalam melayani tamu.

Kata kunci : keluhan tamu,pelayanan,penanganan