PANUNTUN (Jurnal Budaya, Pariwisata, dan Ekonomi Kreatif)
Vol. 3, No. 3, September 2026, page: 192-200
E-ISSN: 3047-2288

Strategi *Departement Food And Beverage Service* Dalam Menangani Keluhan Tamu Di Hotel Niagara Parapat

Henni Natalia Sihombing[a,1], Daniel Adi Putra Pangaribuan[b,2]
[a,b]*Akademi Pariwisata ULCLA, Perhotelan, Siatas Barita, 22417, Indonesia*
[1]henysihombing62@gmail.com; [2]danieladiputrapangaribuan@gmail.com

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel:
Diterima: 28 Juli 2026
Direvisi: 9 Agustus 2026
Disetujui: 19 Agustus2026
Tersedia Daring: 1 September 2026

Kata Kunci:
Hotel Niagara
Food and Beverage Service
Penanganan Keluhan

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini menggambarkan mutu layanan hotel, terutama pada *Food and Beverage Service*, tingkat kepuasan tamu, serta reputasi hotel, mengingat Danau Toba adalah tujuan utama di Provinsi Sumatera Utara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami berbagai tipe keluhan dari para tamu, menggali metode dalam menangani keluhan tersebut, serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh*Food andBeverage Service*. Hambatan yang dialami mencakup variasi karakter dan keadaan emosional tamu, serta kondisi *high season* yang dapat mengganggu konsentrasi karyawan. Hasil penelitian tentang strategi mengatasi keluhan layanan F&B mencakup mendengarkan keluhan tamu, tetap tenang dan sopan, meminta maaf, mencari tahu penyebab masalah, bekerja sama dengan pihak terkait, serta memberikan solusi yang tepat.

Keywords:
Niagara Hotel
Pastry Section
Food and Beverage Service
Complaint Handling

ABSTRACT

The background of this study descry best hequality of hotel services, particularly in the Food and Beverage Service department, guest satisfaction, and the hotel 'sreputation, considering that Lake Toba is a major tourist destination in North Sumatra Province. The purpose of this study is tounder stand the variousty pesof guest complaints, exploremet hods for handling hese complaints, andidentify the challenges faced by the Food and Beverage Service department. The challenge sencountered in clude differences in guests' personalities and emotional conditions, as well as high-season con ditions that mayaffect employees' concentration. The research finding sregarding strategies for handling F&B service complaint sinclude listening to guests' complaints, remain ingcalmand polite, apologizing, identify ingthecau sesof problems, cooperatin gwith relevant parties, and providing appro priate solutions.

©2026, Henni Natalia Sihombing, Daniel Adi Putra Pangaribuan
This is an open access article under CCBY-SA license

1. Pendahuluan

Perhotelan adalah bagian penting dalam dunia pariwisata yang memberikan layanan seperti tempat tinggal, makanan, minuman, serta layanan tambahan lainnya kepada tamu. Menurut Augus Rini (2021), hotel adalah bagian industri jasa yang berperan penting dalam menyediakan akomodasi serta menciptakan kenyamanan bagi tamu, terutama dalam mendukung sektor pariwisata dan bisnis. Danau Toba adalah tempat wisata utama yang berada di Provinsi Sumatera Utara, memiliki nilai penting dalam sejarah, geologi, budaya, dan bidang pariwisata.Pembangunan pariwisata Danau Toba memberi manfaat positif bagi perekonomian warga sekitar, terutama di bidang penginapan, makanan, transportasi, dan kerajinan tangan (UMKM).

Hotel Niagara Parapat salah satu hotel yang sangat dianjurkan di area Danau Toba dan

terkenal karena pelayanan yang sangat baik serta fasilitas terbaik yang disediakan untuk tamu, sebagai bagian dari layanan premium yang ditawarkan. Hotel Niagara Parapat juga menyediakan berbagai jenis restoran yang fokus pada pengalaman makan yang luar biasa. Restoran favorit di Hotel Niagara Parapat adalah Restoran Tatap *Terrace* yang menyajikan berbagai masakan enak dengan konsep Nusantara, serta Restoran Panatapan yang menyediakan hidangan dan juga makanan luar negeri atau sering disebut *western food.* Berdasarkan Udayana & Widiastini (2020), Departemen *Food and Beverage Service* memiliki tanggung jawab utama dalam menyiapkan serta menyajikan makanan dan minuman untuk tamu hotel.

Sebagai bagian dari *Food and Beverage Service*, Restoran Tatap *Terrace* menyediakan pelayanan makan pagi serta makan malam untuk memenuhi kepuasan tamu yang menginap di hotel.Pada waktu sarapan, tamu dapat menikmati berbagai makanan khas yang di sediakan dan disajikan dengan tampilan yang menarik. Sementara itu, pada malam hari, restoran ini menyajikan suasana yang menyenangkan beserta hidangan khas yang enak terbuat dari bahan-bahan lokal yang berkualitas. Namun pada saat jumlah tamu hotel meningkat, tim *Food and Beverage Service* dihadapkan pada tantangan untuk tetap menjaga kualitas pelayanan yang sama. Salah satu keluhan yang sering terjadi adalah waktu penyajian makanan yang terlalu lama oleh karyawan, keluhan ini sering disampaikan oleh para tamu yang merasa bahwa durasi persiapan hidangan tidak sesuai dengan harapan mereka.

Penulis memutuskan memilih Hotel Niagara Parapat yang merupakan hotel bintang empat di area Danau Toba sebagai tempat untuk melakukan penelitian. Hal ini karena penulis sebelumnya telah menjalani Praktik Kerja Lapangan (PKL) di hotel itu selama lebih dari tiga bulan.Departemen *Food and Beverage Service* adalah salah satu bagian di Hotel Niagara Parapat yang membuat penulis tertarik untuk menjadikan ini sebagai fokus penelitian. Penelitian ini membahas tentang cara Departemen *Food and Beverage Service* menangani keluhan dari para tamu. Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, penulis menyadari pentingnya penanganan keluhan tamu di *Departement Food and Beverage Service* Hotel Niagara Parapat. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul **"Strategi *Departement Food and Beverage Service* dalam menangani keluhan tamu Di Hotel Niagara Parapat".**

2. Metode

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif, untuk menjelaskan secara rinci strategi departemen *Food and Beverage Service* dalam mengatasi keluhan tamu di *Departemen Food and Beverage Service*, Hotel Niagara Parapat.Metode ini penting karena menyoroti aspek kerja, interaksi, dan pengalaman tamu yang lebih baik dianalisis melalui pengumpulan data observasi dan informasi.Data yang dikumpulkan selanjutnya dianalisis secara deskriptif sehingga menghasilkan jawaban yang jelas terkait strategi Departemen *Food and Beverage Service* dalam menangani keluhan dari tamu. Penelitian ini dilaksanakan di Departemen *Food and Beverage Service*, terutama di Restoran Tatap *Terace*, dengan perkiraan durasi penelitian selama 2 minggu di Hotel Niagara Parapat.Lokasi penelitian berada di Jalan Pembangunan No. 1 Parapat, Kecamatan Girsang Sipangan Bolon, Kabupaten Simalungun, Provinsi Sumatera Utara. Sumber data adalah lokasi atau tempat di mana informasi dan data ditemukan serta diakses guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam sebuah penelitian, partisipan memainkan peran yang sangat penting karena mereka bertindak sebagai sumber utama untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dalam menjawab pertanyaan penelitian.Data yang diberikan oleh narasumber dapat mencakup pengalaman pribadi, perspektif, pandangan, pemahaman, atau pengetahuan yang diperoleh dari keterlibatan mereka dalam aktivitas, organisasi, atau konteks tertentu yang berkaitan dengan subjek penelitian.

Tabel 1 Informan *Manager Departement Food and Beverage Service*

No.	Status/ Jabatan	Lama Kerja	Pengalaman Kerja	Alasan Penggunaan Informan
1.	*Manager Departement Food andBeverage Service*	5 Tahun	Memiliki pengalaman dalam mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan Pelayanan kepada tamu, termasuk menangani berbagai jenis keluhan yang muncul selama proses Pelayanan.	*Manager* memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai strategi penanganan keluhan yang diterapkan di hotel berdasarkan pengalaman dan praktik kerja sehari-hari, sehingga mampu memberikan informasi yang akurat dan relevan dengan fokus penelitian.

Sumber: Data Dibuat Oleh Penulis

Tabel 2 Informan Kapten *Departement Food and Beverage Service*

No.	Status/ Jabatan	Lama Kerja	Pengalaman Kerja	Alasan Penggunaan Informan
1.	Kapten *Departement Food and Beverage Service*	5 Tahun	Memiliki pengalaman dalam menangani serta menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh tamu.	Untuk mengetahui strategi SOP yang dibentuk oleh kapten dalam penanganan keluhan tamu adalah alasan penulis untuk menjadikan informan penelitian.

Sumber: Data Dibuat Oleh Penulis

Tabel 3 Informan Karyawan *Departement Food and Beverage Service*

No.	Status/ Jabatan	Lama Kerja	Pengalaman Kerja	Alasan Penggunaan Informan
1.	Karyawan *Departement Food and Beverage Service*	5 Tahun	Pernah mendapatkan atau menangani keluhan dari tamu dan bersedia menjadi partisipan dalam penelitian	Untuk mengetahui cara dan langkah *waiters* dalam menangani keluhan tamu langsung di *Departement Food and Beverage Service.*

Sumber: Data Dibuat Oleh Penulis

PANUNTUN (Jurnal Budaya, Pariwisata, dan Ekonomi Kreatif)
Vol. 3, No. 3, September 2026, page: 192-200
E-ISSN: 3047-2288

Tabel 4 Informan Tamu *Departement Food and Beverage Service*

No.	Status	Umur	Pengalaman	Alasan Penggunaan Informan
1.	Tamu	25 Tahun ke atas	Pernah mengalami keluhan atau memiliki pengalaman terkait layanan *Departement Food and Beverage Service* dan bersedia menjadi responden penelitian.	Untuk mengetahui bagaimana pendapat tamu mengenai penanganan keluhan yang dialami di *Departement Food and Beverage Service*.

Sumber: Data Dibuat Oleh Penulis

Berdasarkan Sugiyono (2019:194), sumber data dibagi menjadi dua antara lain, data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung tanpa menggunakan statistik perhitungan. Menurut Sugiyono (2018), metode penelitian dalam deskriptif kualitatif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu fenomena, tetapi tidak berusaha mencari hubungan sebab-akibat. Data diambil dengan observasi, wawancara, dokumentasi, lalu dianalisis dan dikembangkan dengan fokus pada arti dan maksud yang terkandung di dalamnya. Menurut Miles,Huberman & Saldana (2014),ada tiga metode analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.Teknik analisis data kualitatif sebagai berikut, data reduksi, penyajian data serta penarikan kesimpulan

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti dengan informan, temuan di lapangan sesuai dengan rumusan masalah adalah:
Jenis Keluhan Tamu di *Departement Food and Beverage Service*

Tabel 5 Jenis Keluhan Tamu di *Departement Food andBeverage Service*

Tema/ Sub-Bab	Data Wawancara	Analisis Peneliti	Analisis Teori
Jenis Keluhan tamu di *Departement Food and Beverage Service* dalam penanganan keluhan tamu	***Manager:***Keterlambatan Pelayanan, kesalahan pesanan, *billing* eror,rasa makanan yang tidak sesuai. **Kapten**: Adanya hewan kecil dan rambut pada makanan tamu, kesalahan pesanan, keterlambatan Pelayanan. ***Waiters***: Makanan kurang enak, *billing* eror,keterlambatan Pelayanan,harga yang	***Manager:*** Melakukan pelatihan yang aktif mengenai penanganan keluhan tamu. **Kapten**: Kerjasama tim dan penekanan dari kapten kepada pihak *Departement* produk/*kitchen* dalam menjaga kebersihan makanan.	Sesuai penggunaan Teori Servqual penjabarannya adalah sebagai berikut: ***Manager:*** *Reability:* Kesalahan pesanan dan billing eror *responsiveness:*Keterlambatan Pelayanan **Kapten***:* *Tangibles:* Kebersihan pada makanan yang kurang diperhatikan *realibity:* kesalahan pesanan *responsiveness:* Keterlambatan Pelayanan ***Waiters***:

	tidak sesuai dengan porsi makanan, untuk keluhan fasilitas jarang. **Tamu**: Kebersihan peralatan Pelayanan yang kurang dan variasi makanan monoton.	***Waiters***: Keluhan meliputi, makanan kurang sesuai dengan harapan tamu, *billing* eror,harga makanan yang tidak sesuai dengan porsi makanan. **Tamu**: Perlunya perhatian dalam kebersihan peralatan Pelayanan makanan dan variasi makanan yang diperbanyak .	*Reablity:* Kemampuan karyawan yang kurang akurat, *billing* eror **Tamu**: *Tangibles*: Kondisi kebersihan peralatan Pelayanan makanan, variasa makanan yang perlu ditambah. *Reability*: Kemampuan hotel dalam menyediakan makanan sesuai dengan kebutuhan dan ekspetasi tamu secara konsisten.

Sumber: Data Dibuat Oleh Penulis

Strategi *Departement Food and Beverage Service* dalam Penanganan Keluhan Tamu

Tabel 6 Strategi *Departement Food andBeverage Service* dalam Penanganan Keluhan Tamu

Tema/ Sub-Bab	Data Wawancara	Analisis Peneliti	Analisis Teori
Strategi *Departement Food and Beverage Service* Dalam Penanganan Keluhan Tamu	***Manager:*** Memberikan kompensasi sesuai keluhan tamu, memberikan penjelasan yang tepat mengenai permasalahan keluhan, menjadi bahan refrensi Pelayanan yang lebih baik kedepan. ***Kapten dan Waiters:***	***Manager:*** Teknis & Emosional (Koordinasi dan empati) *Kapten dan Waiters:* Teknis & Emosional (Koordinasi dan empati)	Sesuai penggunaan Teori Servqual penjabarannya adalah sebagai berikut: ***Manager:*** Responsiveness: Upaya memperbaiki kesalahan pesanan *Assurance:* Kemampuan *manager* dalam menangani keluhan secara profesional *Empathy:* Perhatian *manager* terhadap keluhan serta kebutuhan tamu **Kapten dan Waiters:** *Responsiveness:* Mendengarkan keluhan tamu, menanggapi masalah dengan cepat, mencari solusi terbaik *Empathy*: Sikap meminta maaf, tetap tenang dan ramah *Assurance*: Sikap profesional *waiters*

	Koordinasi tim, *briefing*, solusi cepat.	dalam menangani keluhan dan mengoordinasi masalah kepada atasan.

Sumber: Data Dibuat Oleh Penulis

Kendala dalam Menerapkan Strategi Penanganan Keluhan Tamu

Tabel 7 Kendala dalam Menerapkan Strategi Penanganan Keluhan Tamu

Tema/ Sub-Bab	Data Wawancara	Analisis Peneliti	Analisis Teori
Kendala dalam penerapan strategi penanganan keluhan tamu	***Manager:*** Penanganan keluhan dijalakan dengan baik dan benar sesuai SOP yang berlaku. **Kapten**: Emosional tamu yang tinggi menjadi salah satu masalah bagi karyawan dalam menangani keluhan tamu. ***Waiters:*** Emosional tamu yang berbeda, kondisi *highseason* dan perbedaan peraturan hotel yang dibandingkan tamu.	***Manager:*** Memberikan keputusan terbaik untuk penanganan keluhan tamu. **Kapten**: Perlunya pelatihan berkelanjutan dalam menangani emosional tamu. ***Waiters:*** Hambatan konsentrasi karyawan dalam mengambil solusi.	Sesuai penggunaan Teori Servqual penjabarannya adalah sebagai berikut: ***Manager:*** *Reability:* Kemampuan dalam memberikan Pelayanan secara cepat dan akurat *Responsiveness:*Kemampuan karyawan memberikan bantuan Pelayanan cepat **Kapten**: *Reability:* Kemampuan F&B Service dalam menyelesaikan keluhan tamu *Responsiveness:* Penanganan keluhan yang dilakukan dengan baik dan cepat *Assurance:* Kemampuan karyawan dalam menangani dan menyelesaikan keluhan secara profesional ***Waiters:*** *Reability:* Kemampuan F&B Service dalam menyelesaikan keluhan tamu *Responsiveness:* Penanganan keluhan yang berjalan degan baik *Assurance:* Kemampuan karyawan dalam menangani keluhan tamu secara profesional dan memberikan rasa percaya kepada tamu

Sumber: Data Dibuat Oleh Penulis

Kepuasan Tamu

Tabel 8 Kepuasan Tamu

Tema/ Sub-Bab	Data Wawancara	Analisis Peneliti	Analisis Teori
Kepuasan tamu	***Manager:***Pelayanan berjalan dengan baik **Kapten**: Melakukan interaksi langsung dengan menanyakan keluhan ataupun kepuasan tamu. ***Waiters:*** Bersikap *empaty selama memberikan Pelayanan.* **Tamu**: Profesional, sesuai SOP Pelayanan.	***Manager:*** Sejauh ini tidak ada kendala dalam penanganan keluhan tamu **Kapten**: Melakukan interaksi langsung dengan tamu dengan menanyakan keluhan dan kepuasan Pelayanan menjadi salah satu pendekatan kapten. ***Waiters***: Memberikan Pelayanan dengan sikap sopan, tutur kata yang baik dan memberikan perhatian terbaik kepada tamu. **Tamu**: Puas	Sesuai penggunaan Teori *Servqual* penjabarannya adalah sebagai berikut: **Manager:** *Reability*: Kemampuan Pelayanan secara cepat dan akurat dan dapat diandalkan *Responsiveness*: Kesediaan dan kemampuan karyawan memberikan bantuan serta Pelayanan secara cepat **Kapten**: *Reability*: Ditunjukkan dari kemampuan F&B Service dalam menyelesaikan keluhan tamu dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan tamu *Responsiveness*: Kesediaan karyawan dalam merespon keluhan tamu *Assurance*: Kemampuan karyawan dalam memberikan rasa percaya dan aman kepada tamu. **Waiters:** *Reability*: Kemampuan F&B Service menyelesaikan keluhan tamu *Responsiveness*: Penanganan keluhan yang berjalan dengan baik dan tidak membutuhkan waktu lama. *Assurance*: Kemampuan karyawan dalam menangani keluhan tamu secara profesional

Sumber: Data Dibuat Oleh Penulis

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait Strategi Departemen *Food and Beverage Service* dalam menangani keluhan tamu, yang dilakukan melalui wawancara dan pengamatan kesimpulan dapat diambil sebagai berikut:

1. Keluhan yang muncul di *Departemen Food and Beverage Service* mencakup keterlambatan dalam *waiters*, kesalahan dalam pesanan, kesalahan tagihan, makanan

yang tidak memenuhi harapan, masalah *hygiene* makanan, dan harga yang tidak sesuai dengan ukuran porsi, sedangkan keluhan terkait fasilitas terjadi cukup jarang.

2. Berdasarkan hasil penelitian penulis, strategi Departemen *Food and Beverage Service* dalam menangani keluhan tamu peran *manager* bertugas untuk mengambil keputusan, memeriksa masalah, berkoordinasi dengan dapur, dan memberikan kompensasi jika diperlukan.Kapten bertindak sebagai mediator yang mendengarkan penjelasan dari pihak tamu serta *waiters*, lalu menawarkan solusi yang bisa diterima.*Waiters* berfungsi sebagai orang yang berinteraksi langsung dengan tamu, sehingga mereka harus bisa menangani dan mendengarkan keluhan dengan baik serta mengkomunikasikan masalah kepada kapten atau *manager* jika diperlukan penanganan lebih lanjut.
3. Masalah yang ditemui termasuk menghadapi tamu dengan emosi yang kuat, variasi karakter dan ekspektasi masing-masing tamu, waktu yang terbatas saat hotel sedang padat atau musim puncak, berkurangnya perhatian karyawan karena meningkatnya beban kerja, serta tamu yang membandingkan kebijakan dan layanan hotel dengan hotel lain.
4. Hasil wawancara tamu mengenai waiters secara keseluruhan menunjukkan penilaian yang baik. Sejumlah tamu menyatakan bahwa layanan sudah memuasakan, nyaman, profesional dan telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada.

5. Daftar Pustaka

Aprilia (2025), *Bab II Tinjauan Pustaka 2.1 Landasan Teori 2.1.1 Hotel*, https://refa.stpsahidsurakarta.ac.id.10 Juni 2026

B. 13.1.17.0209.06 (2021), *BAB III Penelitian*, *https://eskripsi.us.ac.id*. 11 Juni 2026.

D. Setiaki. (2024), *BAB II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori*,https://eprints.utdi.ac.id. 21 Juni 2026

D. Sudrajat (2021), *Implementasi Aktivitas Komunikasi Dalam Penanganan Keluhan Tamu Pada Usaha Jasa*. https://plj.ac.id. 21 Juni 2026

FwNurchahyanti (2022), *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol.11 No. 2 September 2020 P.ISSN. https://stiemuuttagien.ac.id. 11 Juni 2026

Ghazi. Slankers1234 (2024), *Peran F&B Service dalam Menangani Keluhan*, https://id.Scribd.com. 11 Juni 2026

KIR Dewi (2024), *Strategi Pemasaran Pada Food AndBeverage Service Department Hotel BanyualitSpa 'N Resort dalam Meningkatkan Penjualan*,https://enjournal.undiksah.ac.id.10 juni 2026

L Marzuki (2025), *Pengaruh ExperentialMarketing dalam Menilai Tamu*, https://e-Jouernalis2.unmul.ac.id. 10 Juni 2026

PFA PUTKL FEBBY ANDINI (2025), *BAB II LANDASAN TEORI*, https://repository.stiamak.ac.id. 21 Juni 2026

Pitriyeni, P., Mahardika, A. A. Ngurah Yudha Martin, & Nugraha, I. Gede Putra. (2025). *"Strategi Penanganan Keluhan pada Department Food andBeverage Service di The TiingTejakula Villa."* PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora, 4(6), 8529–8545. https://doi.org/ 10.56799/peshum.v4i6.11229

Rendrawan, G., Trianasari, & Mahardika, A. A. N. Y. M. (2020). *"Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali"*.https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMPP/article/view/28996?u

Repository UIN Suska (2018), *BAB II METODE PENELITIAN 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian*,https://repository.uin.suska.ac.id. 21 Juni 2026

R.Riani (2023), *BAB III*http://repostory.itebisdewantara.ac.id. 10 Juni 2026

Rendrawan, G. (2020). *"Mengenali Jenis dan Cara Penanganan Keluhan pada F&B Service Department di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali."*Tugas Akhir, Universitas Pendidikan Ganesha. https://repo.undiksha.ac.id/2290

Saputra, K. D. Y., & Andayani, N. L. H. (2025*). "Analisis Penanganan Keluhan Tamu di Express Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali."* Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata, 8(2). https://doi.org/10.23887/jmpp.v8i2.99606.

Septi Riani Putri (2020), *Penanganan Keluhan Tamu Oleh Pramusaji di Restorant The View Hotel Royal Asnof Pekanbaru*,https://Jom.Unri.ac.id. 11 Juni 2026

S Ramadhani (2024), *BAB II TINAJUAN PUSTAKA 2.1 Kerangka Teoritis2.11 Pengertian*,https://portauniversitasquallity.ac.id.55555. 21 Juni 2026

Sugiyono (2020), *BABIII Metode Penelitian*,http://repository,stei.ac.id.10 Juni 2026.

Suwarta, F. (2024). *"Analisis Penanganan GuestComplaint dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu (Penelitian Kasus F&B Service pada Matra 21 Resto, Grand Menteng Hotel Matraman)".*https://doi.org/10.31334/jd.v6i1.4702.

Va Octaviani (2023), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Negara Indonesia*,https://jurnal.Unka.a.id. 21 Juni 2026

Widyadnyana, I. N. A., & Andiani, N. D. (2025). *"Strategi Penanganan GuestComplaint oleh Call Center di Holiday Inn Resort Baruna Bali."* Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata, 8(2). DOI: 10.23887/jmpp.v8i2.99894.

4 April (2022,) *ISSN 2023-11 74 V. Masili. B.Lumana., M.V.J. Tidung 13428445*, https://ejournal.unsrat.ac.id, 11 Juni 2026

20 Mei (2025), *Strategi Pramusaji Dalam Menangani Keluhan Tamu*, https://Journalcenter.org, 11 Juni 2026