

***THE LANGUAGE EXPRESSIONS USED
IN HANDLING COMPLAINT DURING RESERVATION
AT THE LOVINA BALI RESORT***

By

Putu Sri Ratna Dewi, NIM 1902041024

Diploma III English Study Program

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out and learn more about the language expressions used in handling complaints during reservations at The Lovina Bali Resort. This research method uses descriptive qualitative research where the research subject chooses 2 staff as samples in this study, and then data collection carried out by the researcher is using a questionnaire. Then the researcher will analyze the language expressions used in handling complaints during reservations at The Lovina Bali Resort from the questionnaire, from the results obtained from the research findings there are 9 steps for handling complaints and 9 language expressions used in handling complaints during reservations at The Lovina Bali Resort.

Keywords: reservation, steps handling the complaint, language expressions.

**EKSPRESI BAHASA YANG DIGUNAKAN
DALAM MENANGANI KELUHAN SELAMA RESERVASI
DI LOVINA BALI RESORT**

Oleh

Putu Sri Ratna Dewi, NIM 1902041024

Di ploma III Program Studi Bahasa Inggris

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mempelajari lebih lanjut tentang ekspresi bahasa yang digunakan dalam menangani keluhan selama reservasi di The Lovina Bali Resort. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dimana subjek penelitian memilih 2 staf sebagai sampel dalam penelitian ini, kemudian pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti menggunakan kuesioner. Kemudian peneliti akan menganalisis ekspresi bahasa yang digunakan dalam penanganan pengaduan selama reservasi di The Lovina Bali Resort dari kuesioner, dari hasil yang diperoleh dari temuan penelitian terdapat 9 langkah penanganan pengaduan dan 9 ungkapan bahasa yang digunakan dalam penanganan pengaduan selama reservasi di The Lovina Bali Resort.

Kata kunci: reservasi, langkah-langkah penanganan keluhan, ekspresi bahasa.