

**PROCEDURES AND LANGUAGE EXPRESSIONS USED IN HANDLING
COMPLAINTS AT UPASHAA HOTEL**

Oleh

I GEDE WAHYU SURYA WIGUNA YASA

NIM :1902041021

Program Studi Diploma III Bahasa Inggris

ABSTRACT

This study aims to identify the correct way to handle guest complaints about food and beverage service at U Paasha Hotel Seminyak. Hotel Uphasaa Seminyak Bali is located at Laksamana street no 77 Seminyak Bali. The research subjects are three staff of Food and Beverage service at U Paasha Hotel Seminyak. The study used data were collected by using a questionnaire food and beverage. Service at Uphasaa Hotel Seminyak Bali. In this study, the author submitted a questionnaire to 3 staff regarding how to properly handle guest complaints food and baverage service at Hotel Uphasaa Seminyak Bali. The writer gives the questionnaire about food and beverage service . The results showed that the way to handle complaints about food and beverage service was based on Standard Operating Procedures (SOP) at U-Paasha Seminyak Bali. SOP handling complaint food and beverage service in Uphasaa Hotel Seminyak is listen, apologize ,solve and thank you.

PROCEDURES AND LANGUAGE EXPRESSIONS USED IN HANDLING COMPLAINTS AT UPASHAA HOTEL

Oleh

I GEDE WAHYU SURYA WIGUNA YASA

NIM :1902041021

Program Studi Diploma III Bahasa Inggris

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi cara yang benar dalam menangani keluhan tamu tentang pelayanan makanan dan minuman di U Paasha Hotel Seminyak. Hotel Uphasaa Seminyak Bali terletak di Jalan Laksamana no 77 Seminyak Bali. Subjek penelitian adalah tiga orang staf Food and Beverage Service di U Paasha Hotel Seminyak. Penelitian menggunakan data yang dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner makanan dan minuman. Layanan di Uphasaa Hotel Seminyak Bali. Dalam penelitian ini, penulis mengajukan kuesioner kepada 3 orang staff mengenai cara menangani keluhan tamu pelayanan makanan dan minuman yang baik di Hotel Uphasaa Seminyak Bali. Penulis memberikan kuesioner tentang pelayanan makanan dan minuman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa cara penanganan keluhan pelayanan makanan dan minuman sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) di U-Paasha Seminyak Bali. SOP penanganan keluhan pelayanan makanan dan minuman di Uphasaa Hotel Seminyak adalah mendengarkan, meminta maaf, menyelesaikan dan terima kasih.

Keywords: *Procedures, Language Expressions, Complaints*