

APPENDIXS



Appendix 1. Conversations of Handling Complaint

MC: Hot Water (Air Panas)

M : Mahendra (Staff)

G : Gues

M : Selamat pagi, guest service center. Saya dengan A apakah ada yang bisa saya bantu?

- Good Morning, guest service center. I am A, how may I assist you ?

G : Hallo Selamat pagi, saya dari kamar 114. Shower di kamar mandi saya ada masalah, air panasnya tidak bekerja dengan baik sebelum menggunakannya saya sudah hidupkan dan menunggu selama 5 menit namun tak kunjung panas. Jadinya saya mandi dengan air dingin, tolong cek ke kamar saya sekarang karena 30 menit lagi saya mau keluar Bersama anak anak saya.

- Hello Good Morning, I am from room 114. There is a problem with The shower in my bathroom, the hot water is didn't work well. Before using the hot water I waited and turned on around five minutes and didn't hot yet. Si I take a shower using cold water. Please check into my room now because around thirty minutes I will go out with my children.

M : terimakasih sudah menghubungi kami. Kami mohon maaf atas ketidaknyamananya. Kami akan memberitahukan kepada engineering team kami dan akan kami kabari secepat mungkin. Mohon untuk di tunggu untuk informasi selanjutnya.

- Thank you for contacting us. We do apologize for the inconvenience. We will inform to our engineering team and we will give you the information as soon as possible. Please wait firts for the information.

G : baik

- All right

M : Hallo terimakasih sudah menunggu, terkait dengan shower anda. engineering kami akan segera ke kamar anda. Saya ingin mengkonfirmasi sekali lagi apakah benar nomor kamar anda yaitu 114 ?

- Hello thank you for waiting, related to your shower. Our engineering will be going to your room. I would like to confirm that your room number is 114?

G : ya

- Yes

M : baik. Mohon maaf sekali lagi atas ketidak nyamananya. Semoga harimu baik hari ini.

- Alright. We do apologize again for the inconvenience and have a nice day.

G : Sama sama

- You're welcome



MC : Television is can't use (TV tidak bisa di gunakan)

A : Avery (Staff)

G : Guest

A : Good Afternoon, guest service center staff A Speaking how may I assist you?

- Selamat sore, guest service center dengan Staff a apakah ada yang bisa saya bantu?

G : Afternoon, I am from room 302. The television on my room is didn't working and now I can't watch the movie. Can you help me to call the engineering to fix it?

- Sore, saya dari kamar 302. Televisi di kamar saya tidak berfungsi and sekarang saya tidak menonton film.

A : Thank you for your information, we do apologize for the inconvenience. I will call the engineering to come to your room and fix the television.

- terimakasih atas informasinya, kami memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Saya akan memanggil engineering untuk datang ke kamar anda dan memperbaiki televisinya.

G : Thanks.

- Terimakasih

A : Is there anything else that I can assist you?

- apakah ada yang bisa bantu lagi?

G: No thanks

- tidak terimakasih

A : If there is something please don't hesitate to call us by call zero from your room. Thank you and have a great day.

-Jika ada sesuatu, jangan ragu untuk menghubungi kami melalui panggilan dengan menekan tombol 0 . Terima kasih dan semoga hari Anda menyenangkan.



SRP : Menu sarapan tidak sesuai dengan yang dipesan

Y : Yuta (Staff)

G : Guest

Y : Selamat pagi, Guest Service Center dengan Yuta ada yang bisa dibantu?

- Good morning, Guest Service Center with Yuta what i can do to help you?

G : Selamat pagi, saya merupakan tamu dikamar 404 yang Check –In kemarin sore, saya ingin complaint terkait dengan pesanan sarapan saya.

- Good morning, I am a guest in room 404 who checked-in yesterday, I would like to make a complaint regarding my breakfast order.

Y : kamar 404 dengan mr watanabe, silahkan bapak

- Room 404 with Mr. Watanabe , Yes please sir

G : saya mendapatkan kesan pertama yang kurang bagus disini, saya memesan croissant untuk sarapan saya dari pukul 06.30 dann sarapannya datang pada 07.45 dan saya sudah sangat lapar, dan lebih parahnya yang datang tidak sesuai dengan pesanan, yang datang hanyalah telur saja. bisakah anda memberi tahu kenapa kesalahan ini dapat terjadi?

- I had a bad first impression here, I ordered croissant for my breakfast from 6:30 am and the breakfast came at 7:45 am and I was already very hungry, and what's worse is that it didn't come according to the order, what came was only eggs. can you tell me why this mistake can happen?

Y : kami sangat meminta maaf atas kejadian yang dialami oleh Mr. Watanabe, kami akan memastikan hal ini agar tidak terulang lagi, sebagai gantinya untuk lunch nanti kami akan memberikan menu spesial dengan kemiringan harga yang spesial juga untuk kenyamanan bersama, is that okay mr watanabe?

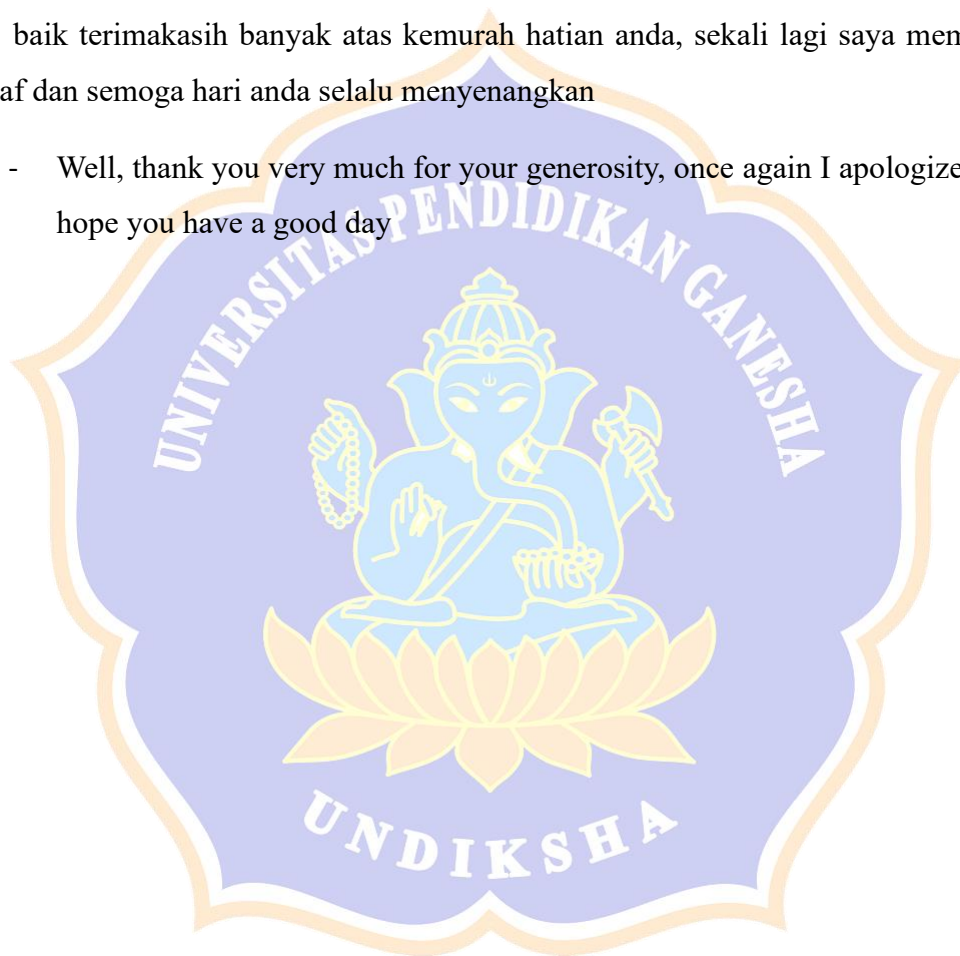
- We sincerely apologize for the incident experienced by Mr. Watanabe, we will make sure this does not happen again, instead for lunch later we will provide a special menu with a special price slope also for mutual convenience, is that okay mr watanabe?

G : saya tidak memerlukan itu, saya hanya perlu konsistensi dari staff disini saja, tetapi saya ingin mengucapkan terimakasih karena sudah cepat menanggapi permasalahan yang saya hadapi semoga hal ini tidak terjadi kedepannya lagi, saya anggap masalah sudah clear.

- I don't need that, I just need consistency from the staff here, but I want to thank you for responding quickly to the problems I faced, hopefully this will not happen in the future, I consider the problem clear.

Y : baik terimakasih banyak atas kemurahan hatian anda, sekali lagi saya meminta maaf dan semoga hari anda selalu menyenangkan

- Well, thank you very much for your generosity, once again I apologize and hope you have a good day



UC : Lemari Berdebu

N : Nyoman (Staff)

G : Guest

N : Selamat sore, Guest Service Center dengan Yuta ada yang bisa dibantu?

- Good Afternoon, Guest Service Center with Yuta what i can do to help you?

G : Hallo saya dari kamar 131, saya ingin menyampaikan dari awal saya memasuki kamar ini lemari baju yang berada tepat di sebelah TV masih sangat berdebu, bisakah anda membantu saya?

- Hello from room 131, I would like to say that from the moment I entered this room the wardrobe right next to the TV was very dusty, can you help me?

N : kamar 131 dengan Ms.Nyoman, mohon maaf atas ketidak nyamanan ini ma'am, silahkan ditunggu team HK kami akan segera menuju kesana untuk mengatasi masalah ini

- Room 131 with Ms.Nyoman, we apologize for the inconvenience ma'am, please wait for our HK team will immediately head there to address this issue.

G : Terimakasih, saya suka pelayanan di hotel ini sangat cepat tanggap didalam mengatasi masalah

- Thank you, I like the service at this hotel is very responsive in solving problems

Y : Terimakasih kembali ma'am, kenyamanan anda merupakan kenyamanan bagi kita disini, semoga liburan anda menyenangkan di hotel kami

- Thank you again ma'am, your comfort is our comfort here, we wish you a pleasant vacation at our hotel.



Appendix 2. Author's Life History



Dewa Made Yoga Wirayana dari Bangli tinggal di Buleleng Singaraja Bali lahir pada tanggal 14 Mei 2002 Tk di Tk Ceria Asih, SD di SDN 2 Kaliuntu, SMP di SMPN 2 Singaraja SMA di SMK Parwisata Triatmajaya dan sekarang menjadi mahasiswa di Universitas Pendidikan Ganesha

