

**PENANGANAN KOMPLAIN DENGAN MENGGUNAKAN PELATIHAN
LEARN MODEL DI *EVOLUTION RESTAURANT FOUR POINTS BY
SHERATON BALI UNGASAN***

Oleh

Ida Bagus Gede Yogi Gede Yogi Wisma Pratama NIM. 2257013043

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penggunaan metode *LEARN MODEL* digunakan sebagai penanganan komplain oleh waiter/waitress di *Evolution Restaurant And Bart Four Points by Sheraton Bali Ungasan*, dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dimana data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian ini menunjukkan penanganan komplain pelanggan dengan menerapkan empati terhadap pelanggan yang marah perasaan empati menjadi sangat penting saat menghadapi konsumen yang marah. Kecepatan dalam Penanganan Keluhan Menangani masalah dengan cepat dapat mengubah rasa tidak puas menjadi kepuasan dan meningkatkan kesetiaan konsumen. Analisis dan evaluasi keluhan mengumpulkan serta menganalisis informasi dari keluhan konsumen dapat memberikan pemahaman yang berharga mengenai aspek yang perlu diperbaiki. Peningkatan kualitas pelayanan pegawai yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam menangani keluhan dapat menghadirkan pengalaman yang lebih baik untuk konsumen. Komunikasi yang Baik Komunikasi yang jelas dan mudah dimengerti sangat krusial dalam menyampaikan informasi dan solusi kepada pelanggan. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis dan teoritis terhadap cara menanggapi komplain yang baik dari para pelanggan yang datang menginap di hotel.

Kata Kunci : Strategi Kualitas pelayanan, Penanganan komplain dan Pelatihan *LEARN MODEL*

**COMPLAINT HANDLING USING LEARN MODEL TRAINING AT
EVOLUTION RESTAURANT FOUR POINTS BY SHERATON BALI
UNGASAN**

By

Ida Bagus Gede Yogi Gede Yogi Wisma Pratama NIM. 2257013043

Management Department

ABSTRACT

This study aims to identify the use of the LEARN MODEL method used as complaint handling by waiters/waitresses at Evolution Restaurant And Bart Four Points by Sheraton Bali Ungasan, using a qualitative descriptive method. This study uses a qualitative method, where data is collected through observation, interviews and documentation, and document analysis. The results of this study indicate that handling customer complaints by applying empathy to angry customers, feelings of empathy are very important when dealing with angry consumers. Speed in Handling Complaints Handling problems quickly can change dissatisfaction into satisfaction and increase consumer loyalty. Complaint analysis and evaluation collecting and analyzing information from consumer complaints can provide valuable insights into aspects that need to be improved. Improving the quality of service of employees who have adequate knowledge and skills in handling complaints can provide a better experience for consumers. Good Communication Clear and easy-to-understand communication is crucial in conveying information and solutions to customers. This study provides practical and theoretical contributions to how to respond to good complaints from customers who come to stay at the hotel.

Keywords : *Service Quality Strategy, Complaint Handling and Training LEARN
MODEL*