

DAFTARLAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian. Wawancara dalam ini dilakukan oleh dua orang atau lebih di dalam mencari sebuah informasi penting yang ingin di dapatkan.

No	Rumusan Masalah	Pertanyaan Wawancara	Narasumber
1	Mengapa <i>LEARN MODEL</i> digunakan sebagai penanganan komplain oleh <i>Waiter/waitress</i> di <i>Evolution Restaurant And Bar Four Point By Sheraton Bali Ungasan</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa yang menjadi alasan utama bagi restoran ini untuk memilih menggunakan <i>Learn Model</i> dalam menangani keluhan tamu? 2. Apa manfaat yang diperoleh oleh <i>waiter/waitress</i> dari penerapan <i>Learn Model</i> dalam mengelola komplain tamu? 3. Apakah ada contoh kasus yang dapat Anda bagikan mengenai penerapan <i>Learn Model</i> yang berhasil dalam menyelesaikan keluhan tamu? 	<i>Supervisor Food And Beverage dan Staf Food And Beverage</i>
2	Apakah <i>LEARN MODEL</i> Efektif dan Efisien dalam menangani <i>guest complaint</i> ?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sejauh mana pelatihan <i>Learn Model</i> telah diterapkan kepada seluruh staf di restoran? 2. Seberapa sering staf menggunakan <i>Learn Model</i> ketika menghadapi keluhan dari tamu? 3. Apakah pelatihan <i>Learn Model</i> membantu staf dalam menjaga sikap profesional dan empati saat menangani keluhan tamu? 4. Apakah ada hambatan dalam penerapan pelatihan ini yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan lebih lanjut? 5. Apakah Anda merasa bahwa seluruh tim memiliki pemahaman yang sama 	<i>Supervisor Food And Beverage dan Staf Food And Beverage</i>

No	Rumusan Masalah	Pertanyaan Wawancara	Narasumber
		<p>tentang bagaimana cara menerapkan Learn Model? Jika tidak, apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pemahaman tersebut?</p> <p>6. Apakah pelatihan ini melibatkan seluruh tim atau hanya untuk staf tertentu?</p> <p>7. Apakah ada perubahan dalam umpan balik tamu setelah pelatihan?</p>	
3	<p>Apa sajakah kendala yang dihadapi oleh <i>waiter/waitress</i> dalam penanganan komplain dengan menggunakan <i>LEARN MODEL</i> di <i>Evolution Restaurant and Four Points by Sheraton</i> Bali Ungasan dan bagaimana cara mengatasinya?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada contoh kasus yang dapat Anda bagikan mengenai penerapan <i>LEARN MODEL</i> yang berhasil dalam menyelesaikan keluhan tamu? 2. Apakah <i>LEARN MODEL</i> berperan dalam menjaga atau bahkan meningkatkan citra restoran, terutama dalam menghadapi keluhan? 3. Bagaimana restoran memastikan bahwa <i>LEARN MODEL</i> diterapkan secara konsisten oleh seluruh staf? 	<p><i>Supervisor Food And Beverage dan Staf Food And Beverage</i></p>

2. Dokumentasi Wawancara



RIWAYAT HIDUP



Ida Bagus Gede Yogi Wisma Pratama lahir di Singaraja 1 April 2002. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Ida Bagus Ketut Suartawan dan ibu Ida Ayu Putu Armika. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat Br. Dinas Bangkang Desa Baktiseraga Buleleng , Provinsi Bali.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Baaktiseraga dan lulus pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 4 Singaraja dan lulus pada tahun 2019. Pada tahun 2021 penulis lulus dari SMA Negeri 2 Singaraja jurusan Bahasa dan melanjutkan Diploma IV Jurusan Manajemen, Prodi Pengelolaan Perhotelan di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir tahun 2025 penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Penerapan Pelathian LEARN Model Untuk Meningkatkan Penanganan Keluhan Tamu Di Evolution Restaurant And Bar Four Point By Sheraton Bali Ungasan ”.



