

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

Daftar Pertanyaan

1. Apakah langkah pertama yang biasanya kakak lakukan ketika menerima keluhan dari tamu, khususnya tamu India?
2. Dapatkah kakak berikan contoh situasi di mana kakak bisa berhasil menangani keluhan tamu India? Apa yang kakak lakukan ?
3. Strategi atau teknik apa yang kakak gunakan dalam merespon keluhan tamu secara efektif ?
4. Bagaimana cara kakak memastikan bahwa tamu yang mengajukan keluhan tamu merasa didengar?
5. Apakah ada perbedaan pendekatan saat menghadapi keluhan dari tamu India dibanding dengan tamu dari negara lain?
6. Apakah ada pelatihan khusus untuk menagani keluhan tamu ? Jika ada bisa diceritakan sedikit isi pelatihan tersebut?
7. Bagaimana manajemen hotel dalam mendukung staff untuk menangani keluhan tamu secara efektif?
8. Apa dampak dari penanganan keluhan yang baik terhadap reputasi hotel di kalangan tamu India?
9. Apa rekomendasi yang bisa kakak sarankan untuk meningkatkan pengalaman tamu India di hotel ini, terutama dalam hal menangani keluhan ?

Lampiran 2. Dokumentasi

Dokumentasi

Gambar	Keterangan
	Kebersamaan pada saat tamu <i>repeater</i> memberikan oleh-oleh makanan
	Perpisahan training



Wawancara kepada assistant
Front Office Manager.

