

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara Tertulis

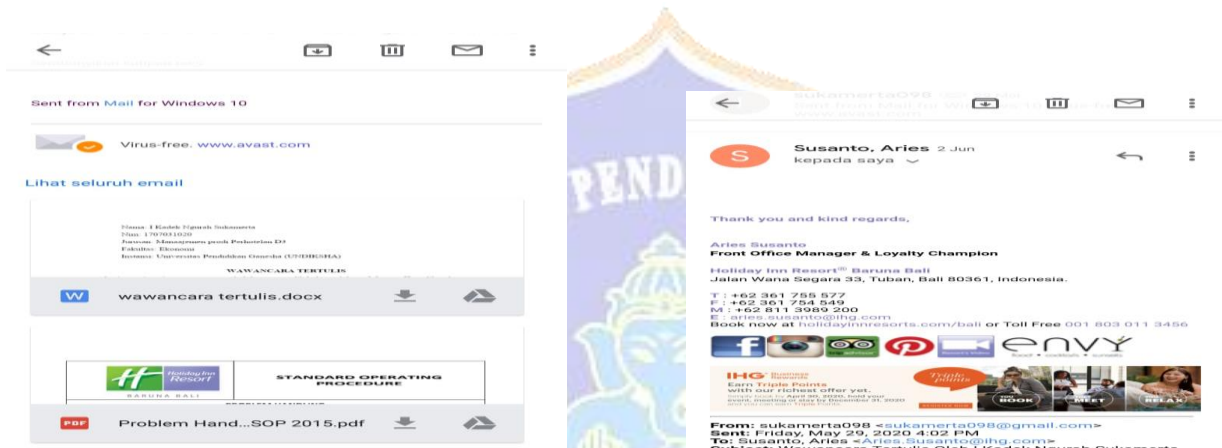
WAWANCARA TERTULIS

1. Apa saja tujuan penanganan keluhan yang dilakukan oleh staf kantor depan di hotel holiday inn resort?
2. Apa saja faktor-faktor penyebab Perilaku Keluhan Wisatawan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali ?
3. Apa saja jenis-jenis Keluhan Wisatawan, dibagian Kantor Depan, Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali?
4. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) pada bagian Kantor Depan dalam penanganan tamu di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali?
5. Jelaskan Cara Penyampaian Keluhan di bagian kantor depan, Hotel Holiday Inn Resort!
6. Bagaimana Strategi Penanganan Keluhan Wisatawan dengan menggunakan metode ILEAD yang dilakukan oleh karyawan Kantor Depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali?
7. Apa saja hambatan-hambatan yang dialami oleh staf front office di hotel holiday inn dalam menangani keluhan tamu? jelaskan!
8. Menurut bapak seberapa penting penanganan keluhan terhadap keberlangsungan perusahaan?

Lampiran 2 Foto Observasi Awal



Lampiran 3 Screenshoot Bukti Pengiriman Jawaban Oleh Informan



Lampiran 4 Foto Hotel



Lampiran 5 Riwayat Hidup Penulis

A. Identitas Diri

Nama : I Kadek Ngurah Sukan

Nim : 1707031020

Tempat & Tanggal Lahir : Bali, 8 September 1998

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Hindu

Kebangsaan : Indonesia

B. Identitas Orang Tua

Nama Ayah/Ibu: I Komang Sudirman/ Ni Ketut Witarini

Pekerjaan : Petani/IRT

Alamat : Desa Kastabuana, Kecamatan Bulu Taba, Kabupaten Mamuju Utara, Provinsi Sulawesi Barat

C. Pendidikan Penulis/Daerah

1. SDN 1 Kastabuana, Sulawesi Barat
2. SMP N 13 Pasangkayu, Sulawesi Barat
3. SMA Model Negeri 3 Palu, Sulawesi Tengah
4. Universitas Pendidikan Ganesha, Bali

