

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran 1.

#### Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Apa saja jenis keluhan tamu yang ditemui ?
2. Bagaimana cara penanganan keluhan tamu ?
3. Upaya apa yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan ?
4. Adakah pelatihan khusus untuk setiap *staff* ?



## RIWAYAT HIDUP



Putu Kevin Darma Wijaya lahir pada tanggal 13 Januari 2000. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Ketut Suparyadi dan Ibu Luh Putu Darmasih. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat Banjar dinas Belimbing Anyar, Desa Belimbing, Kecamatan Pupuan, Kabupaten Tabanan, Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 5 Belimbing, pada tahun 2012 lalu melanjutkan jenjang pendidikan di SMP Negeri 2 Pupuan dan lulus pada tahun 2015. Setelah itu penulis menyelesaikan jenjang pendidikan SMA di SMA Negeri 2 Singaraja pada tahun 2018. Selanjutnya, mulai dari tahun 2018 sampai dengan penulisan tugas akhir ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Perhotelan Diploma III di Universitas Pendidikan Ganesha.

Singaraja, 05 Juli 2021

Yang membuat Pernyataan,



Putu Kevin Darma Wijaya

NIM. 1807031008