

**STRATEGI PENANGANAN KELUHAN TAMU DALAM
MENINGKATKAN CITRA RAYZ UMM HOTEL**

SCRIPT PRENEUR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



Disusun oleh :

Dwi Nur Shinta

202010160311015

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

SCRIPT PRENEUR

**STRATEGI PENANGANAN KELUHAN TAMU DALAM
MENINGKATKAN CITRA RAYZ UMM HOTEL**

Oleh:

Dwi Nur Shinta

202010160311015

Malang, 17 Januari 2024

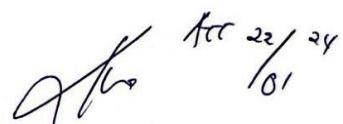
Telah disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



(Dr. Nurul Asfiah, M.M)



(Novi Puji Lestari, S.E.,M.M)

ERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

SKRIPSI
STRATEGI PENANGANAN KELUHAN TAMU
DALAM MENINGKATKAN CITRA RAYZ UMM HOTEL

Oleh :

202010160311015

202010100911015
TAS M

Diterima dan disetujui
pada tanggal 23 Januari 2024

Pembimbing I,

Dr. Nurul Asfi



AMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

GITAS MUHAMMADIYAH
Ketua Jurusan-

Bapak Dr. Mah Zuhrah, MM

Dr. Nurul Asfiah, M.M

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

STRATEGI PENANGANAN KELUHAN TAMU

DALAM MENINGKATKAN CITRA RAYZ UMM HOTEL

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : Dwi Nur Shinta

NIM : 202010160311015

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan pengaji pada tanggal 23 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Pengaji:

Pengaji I : Dr. Erna Retna Rahadjeng, M.M.

Pengaji II : Immanuel Mu'ammal, S.E., M.M.

Pengaji III : Novi Puji Lestari, S.E., M.M.

Pengaji IV : Dr. Nurul Asfiah, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan, Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.



PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dwi Nur Shinta

NIM : 202010160311015

Program Studi : Manajemen

E-mail : dwinurshintaaa@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Scriptpreneur ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (*referensi*) dalam Scriptpreneur ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan di daftar pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 17 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Dwi Nur Shinta

STRATEGY OF GUEST COMPLAINT HANDLING IN IMPROVING THE IMAGE OF RAYZ UMM HOTEL

Dwi Nur Shinta, Dr. Nurul Asfiah, M.M., Novi Puji Lestari,S.E.,M.M
Management Study Program, University of Muhammadiyah Malang
E-mail : dwinurshintaaa@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the handling of guest complaints in improving the image of Rayz UMM Hotel. Researchers found several phenomena related to guest complaints and their handling, some of these complaints were submitted directly to *front office* employees and some were through online media reviews. In this study, researchers used qualitative descriptive research. analysis of research object data or descriptive research on Hotel Manager, Asssitent Room Division Manager, Front Office Supervisor, Sales Manager, Reservation staff, Jr. FB Supervisor , and Room Supervisor at Rayz UMM Hotel on guest complaints. Data collection techniques used in the form of interviews, observation and documentation. The data analysis method used provides in-depth exposure and explanation of the case under study.

The results of research on the strategy of guest complaint handling to improve the image of Rayz UMM Hotel have generally reached a good standard, but need to be improved further to minimize potential complaints from guests. Rayz UMM Hotel applies the concept of handling guest complaints with the *HEAT strategy*, namely *hear them out, empathy, apologize, and take action & follow up* to form a positive image of the hotel. Furthermore, related to the image of the hotel also needs to be maintained and strengthened through innovation, positive promotion, fast and appropriate handling of guest complaints, and building positive interactions with guests so that in the future it will have a good impact on the sustainability of the company.

Keywords: Quality of Service, Guest Complaint, Hotel Image.

STRATEGI PENANGANAN KELUHAN TAMU DALAM MENINGKATKAN CITRA RAYZ UMM HOTEL

Dwi Nur Shinta, Dr. Nurul Asfiah, M.M., Novi Puji Lestari,S.E.,M.M
Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang
E-mail: dwinurshintaaa@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penanganan keluhan tamu dalam meningkatkan citra Rayz UMM Hotel. Peneliti menemukan beberapa fenomena yang berkaitan dengan keluhan tamu serta penanganannya, keluhan tersebut ada yang disampaikan secara langsung ke karyawan *front office* dan ada yang melalui ulasan media online. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. analisa data objek penelitian atau deskriptif penelitian terhadap *Hotel Manager, Assisten Room Division Manager, Front Office Supervisor, Sales Manager, Reservation staff, Jr. FB Supervisor, dan Room Supervisor* di Rayz UMM Hotel terhadap keluhan tamu. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode Analisis data yang digunakan memberikan pemaparan dan penjelasan secara mendalam terhadap kasus yang diteliti.

Hasil penelitian terhadap strategi penanganan keluhan tamu untuk meningkatkan citra Rayz UMM Hotel secara garis besar telah mencapai standar yang baik, namun perlu ditingkatkan lebih lanjut guna meminimalisir potensi keluhan dari tamu. Rayz UMM Hotel mengaplikasikan konsep penanganan keluhan tamu dengan strategi *HEAT* yaitu *hear them out, emphaty, apologize, dan taking action & follow up* untuk membentuk citra positif hotel. Selanjutnya terkait citra hotel juga perlu terus dijaga dan diperkuat melalui inovasi, promosi positif, penanganan keluhan tamu yang cepat dan tepat, serta membangun interaksi positif dengan tamu agar kedepannya berdampak baik bagi keberlangsungan perusahaan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan,Keluhan Tamu,Citra Hotel.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur yang teramat mendalam saya ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayah, trahmat dan taufiq-Nya, sehingga Scriptpreneur dengan judul **“Strategi Penanganan Keluhan Tamu dalam Meningkatkan Citra Rayz UMM Hotel”**, dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Teriring do'a dan sholawat, senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad S.A.W., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Semoga tumpahan do'a sholawat menetes kepada segenap keluarga dana sahabatnya, para syuhada', para mushonnifin, para ulama', dan seluruh umatnya, yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan Scriptpreneur ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof.Dr.Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Ibu Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univeritas Muhammadiyah Malang.
3. Ibu Dr. Nurul Asfiah, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen dan dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan juga semangat kepada penulis dalam penyusunan Scriptpreneur ini.
4. Ibu Novi Puji Lestari, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan,dukungan,arahan dan juga semangat kepada penulis dalam penyusunan Scriptpreneur ini
5. Bapak Dr.R.Iqbal Robbie,S.E.,M.M selaku Dosen CoE yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan,arahan,semangat dan nasehat yang sangat berharga dalam penyusunan Scriptpreneur ini.

6. Dr. Erna Retna Rahadjeng., M.M selaku Dosen Pengaji I dan Bapak Immanuel Mu'Ammal,S.E., M.M selaku Dosen Pengaji II yang telah memberikan saran dan kritik membangun bagi perbaikan Scriptpreneur ini.
7. Cinta pertama saya, Bapak alm. Peltu (Purn) Sugito yang selalu saya rindukan. Bapak memang tidak sepenuhnya menemani saya dalam perjalanan menempuh perkuliahan. Namun, terimakasih sudah mengantarkan saya sejauh ini dan menjadi salah satu dari sekian banyaknya alasan serta motivasi saya untuk tetap bertahan. Jika kehidupan selanjutnya memang benar adanya, izinkan saya tetap kembali menjadi putri kecil bapak. Semoga Allah SWT melapangkan kubur dan menempatkan bapak ditempat yang paling mulia disisi Allah SWT. Aamiin.
8. Pintu surga saya, Ibu Suyatin. Terimakasih ya ibu sudah melahirkan, merawat dan membesarakan saya dengan penuh cinta dan kasih sayang. Selalu berjuang untuk kehidupan saya, menjadi tulang punggung keluarga dan akhirnya saya bisa tumbuh dewasa dan berada di posisi saat ini. Terimakasih atas semua dukungan dan doa yang ibu panjatkan. Tolong hidup lebih lama lagi ya bu. Ibu harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya. *I love you more than anything else*, ibu.
9. Kakak saya Fajar Kharisma S.I.P., M.AP yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam menyelesaikan perkuliahan ini. Terimakasih sudah mengajarkan saya untuk tetap kuat dan memaknai semua proses yang sedang dilalui. Terimakasih juga, untuk adik cantik saya Triana Nur Aisha yang selalu memberikan dukungan dan menjadi salah satu alasan saya untuk tetap bertahan.
10. Kepada diri saya sendiri. Dwi Nur Shinta. Terimakasih sudah bertahan hingga dititik ini. Meskipun terkadang seringkali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil. Terimakasih untuk tetap menjadi sosok yang selalu mau berusaha serta tidak lelah mencoba. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah meskipun sesulit apapun proses perkuliahan hingga penyusunan scriptpreneur ini.

11. Bapak Pelda (Purn) Heru Suwelo dan Ibu Sunaryati, yang sudah saya anggap seperti orang tua saya sendiri. Terimakasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan kepada saya untuk tetap semangat menjalani semua ini.
12. Seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Bripda Rifal Al Ikhsan. Terimakasih telah menjadi bagian terbaik dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam masa perkuliahan dari awal hingga di titik ini. Terimakasih juga telah meluangkan banyak waktunya untuk mendengarkan semua keluh kesah saya, mendukung, menghibur dalam kesedihan dan memberikan semangat untuk terus maju dan yakin dalam segala hal untuk meraih apa yang menjadi impian saya.
13. Saudara sekaligus sahabat kecil saya, Shindycha Fatma Septyani. Terimakasih telah hadir dan selalu ada dalam berbagai keadaan. Menjadi *Support System* terbaik hingga saat. Terimakasih untuk tetap kuat dan selalu berjuang bersama sejak TK hingga di akhir perkuliahan ini.
14. Sahabat saya Aldella Mahasthavira, Bripda Laura Valentine Sagai, Adelia Rizky yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan doa dan dukungan serta menjadi tempat berkeluh kesah tentang perjalanan hidup saya.
15. Asmaul Kollifah sahabat saya sejak awal semester 1 perkuliahan *online* hingga saat ini. Terimakasih sudah selalu ada dan saling menguatkan, melewati banyaknya drama pertemanan, hingga pada akhirnya saat ini kita masih bersama dan sudah berada di penghujung perkuliahan.
16. Gina Yulia Mawi, Taraditha Islamy, Bunga Ratu, Nur Fadhilah yang telah memberikan banyak doa, semangat dan dukungan. Bersyukur dimasa perkuliahan ini dapat bertemu kalian,menciptakan banyak kenangan dan pengalaman baik selama di Malang. Saya tidak akan pernah lupa akan semua perjuangan kita untuk tetap bertahan di kota ini.
17. Rekan-rekan seperjuangan *Center Of Excellence Tourism & Hospitality* angkatan 2020 Ni Luh Ayu, Ella Dara, Fitri Aprilliana, Roza Novesya, dan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih sudah menjadi orang-orang hebat yang saling mendukung dan menguatkan, terimakasih untuk semua kerjasamanya, saya tidak akan pernah lupa atas semua

perjuangan kita ketika magang, bimbingan, mengejar acc sidang, mengurus persyaratan sidang, lari-larian, hujan hujanan dan menangis bersama.

18. Terakhir, seluruh rekan dan kerabat saya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu serta mendoakan saya dalam penyusunan scriptpreneur ini dari awal hingga akhir.

Hanya ungkapan terima kasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya, tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Aamiin Yaa Robbal Aallamiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik yang konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terima kasih.

Malang, 17 Januari 2024

Penulis,



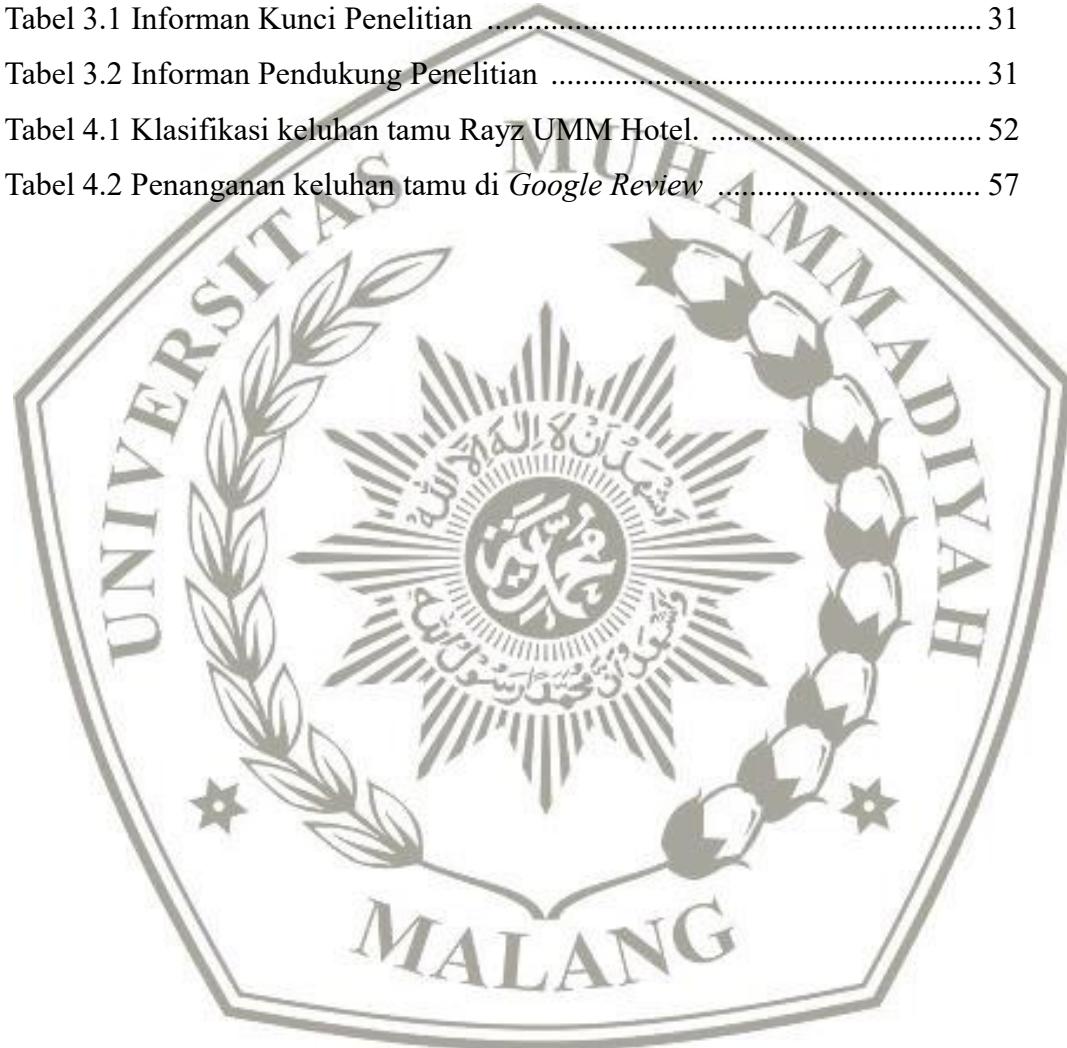
Dwi Nur Shinta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.2 Kualitas Layanan	9
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.2.2 Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan	10
2.1.3 Citra	11
2.1.4 Hotel	12
2.1.4.1 Pengertian Hotel	12
2.1.4.2 Klasifikasi dan Jenis Hotel	13
2.1.4.3 Departemen Dalam Hotel.	16
2.1.5 Keluhan Tamu	20
2.1.6 Penanganan Keluhan Tamu	22
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Konseptual	26

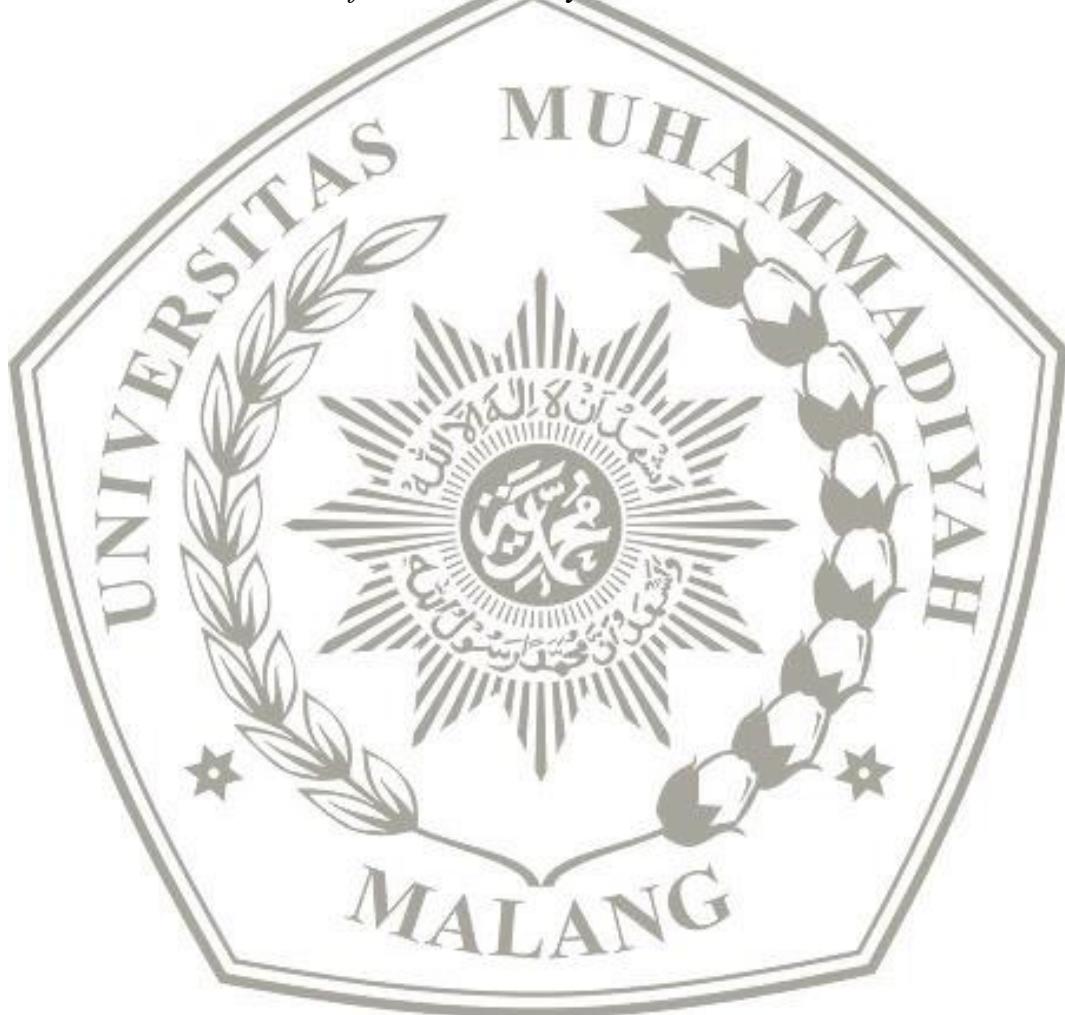
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Review Guest Comment dari Online Travel Agent.</i>	3
Tabel 1.2 Keluhan tamu secara langsung.	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Informan Kunci Penelitian	31
Tabel 3.2 Informan Pendukung Penelitian	31
Tabel 4.1 Klasifikasi keluhan tamu Rayz UMM Hotel.	52
Tabel 4.2 Penanganan keluhan tamu di <i>Google Review</i>	57



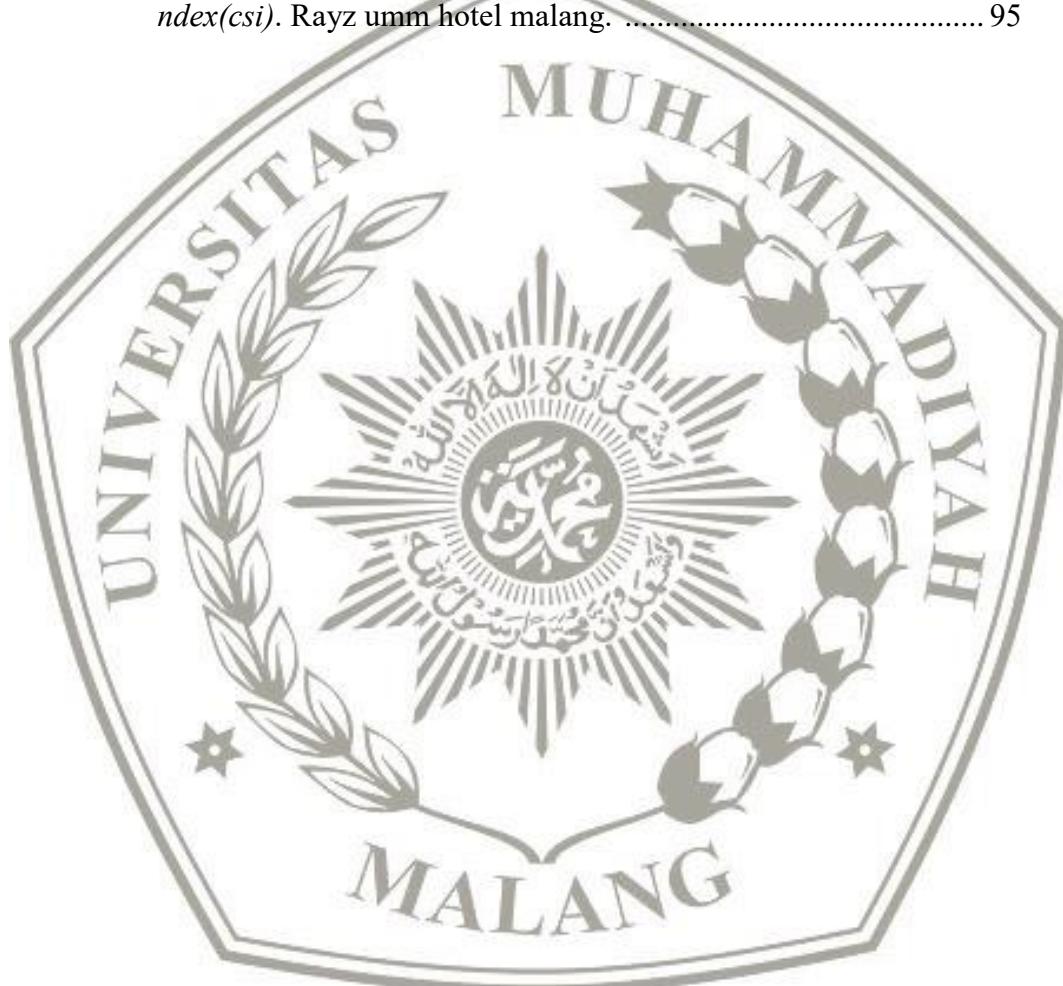
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	26
Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RAYZ UMM Hotel Malang	38
Gambar 4.2 <i>Customer Satisfaction Index</i> Rayz UMM Hotel	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	66
Lampiran 2 Hasil Wawancara Informan	73
Lampiran 3 Dokumentasi wawancara dan kegiatan magang Rayz umm hotel malang	93
Lampiran 4 Dokumentasi <i>history of guest & customer satisfaction i ndex(csi)</i> . Rayz umm hotel malang.	95



DAFTAR PUSTAKA

- Agoda. (2024). *Rayz UMM Hotel Malang*. diakses dari <https://www.agoda.com/id-id/rayz-umm-hotel-malang/hotel/malang-id.html> 22 Januari 2024 08.30 WIB
- Amanda, M. A. & A. R. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Deepublish.
- Argenti, P. A. (2006). *Corporate Communication (5th Edition)*. McGraw Hill.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Bagyono. (2012). *Teori dan Praktik: Hotel Front Office*. CV.Alfabeta.
- Bell, S. J. & J. A. L. (2006). Coping With Customer Complaints. *Journal of Service Research*.
- Chandrs, F. T. dan G. (2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi.
- Dharmmesta, Basu Swastha, Handoko, T. H. (2012). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Kosumen Edisi Pertama*. BPFE.
- Ernanda, B., & Suyuthie, H. (2020). Penanganan Keluhan Tamu Di New D'dhave Hotel Padang. *Jurnal Pendidikan Dan Keluarga*, 11(02), 270. <https://doi.org/10.24036/jpk/vol11-iss02/675>
- Evi Martha, S. K. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif untuk bidang kesehatan*. Rajawali Pers.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Fandy Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
- Haryono. (2013). *How to manage costumer voice*. Andi.
- Kandampully dan Suhartanto. (2000). Customer Loyalty in the Hotel Industry: The Role of Customer Satisfaction and Image. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12/6:, 346-351.
- Kisti, R. M., & Mayasari, C. U. (2019). Upaya Kantor Depan Dalam Meminimalisir Keluhan Tamu Di Hotel Cavinton Yogyakarta. *Journal of Tourism and Economic*, 2(2), 76–86. <https://doi.org/10.36594/jtec.v2i2.34>
- Kotler & Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*. PT. Indeks.
- Kotler & Keller. (2016). Capturing Marketing Insights (Electronic Version). In *Marketing Management*.

- Kotler, & Gary Armstrong. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 1, Edisi Kesembilan*. Erlangga.
- Kriyantono, R. (2008). *Public Relations Writing: Teknik Produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporat*. 2nd ed. Kencana Prenada Media Group.
- Kustini, H. (2017). *General hotel management*. Deepublish.
- Lawson, F. (1976). *Hotel Motels and Condominiums (Design Planning and Maintanance)*. The Architectural Press LTD. <https://doi.org/p. 1>.
- Lovelock, C. (2014). *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia Jilid 1*. Penerbit Erlangga.
- Megawati. (2018). Complaint Handling (Case Study Complaint Handling Strategy Hotel The Rinra Makassar 2018). *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 7(2), 249–255.
- Miles, M., A. M. H. (2014). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Metode Baru*. UI Press.
- Moleong, L. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revi). PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z. dan M. W. L. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. PUSTAKA SETIA.
- Oka A Yoeti. (1995). *Pengantar Ilmu Kepariwisataan*. (Edisi 1). Erlangga.
- Oliver, S. (2007). *Public relations strategy*. Penerbit Erlangga.
- Puji Lestari, F. A. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio E-Kons*, 10(2), 179. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i2.2718>
- Review, G. (2024). *Rayz UMM Hotel Malang*. diakses dari https://www.google.com/travel/hotels/entity/CgsIz9-6w8vQrInYARAB?utm_campaign=sharing&utm_medium=link&utm_source=https&ved=0CAAQ5JsGahcKEwj4zv-E6ODAxAAAAAHQAAAAAQBA&ts=CAEaIAoCGgASGhIUCgcI6A8QA RgbEgcI6A8QARgcGAEyAhAAKgkKBToDSURSGgA 22 Januari 2024 08.34 WIB
- Robbins, S. P., Coulter, M., and Decenzo, D. A. (2017). *Fundamentals of Management 10th ed*. Pearson Education Limited.
- Soenarno, A. (2006). *Front Office Management*. Andi.
- Sugiarto. (2000). *Kantor Depan Hotel*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Sukamerta, I. K. N., & Andiani, N. D. (2020). Penanganan Keluhan Tamu dengan Metode ILEAD Oleh Karyawan Kantor Depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 36. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.29000>
- Sukmadinata. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Graha Aksara.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.
- Sumarasan, T. (2017). *Akuntansi Dasar dan Aplikasi Dalam Bisnis*. Indeks.
- Surat Keputusan Menteri Perhubungan R.I. No. PM 10/PW – 301/Phb. 77, tanggal 12 Desember 1977.* (1977). Departemen Perhubungan.
- Tarmoezi, Trizno dan Manurung, H. (2000). *Professional Hotel Front Liner*. Kesaint Blanc.
- Tiket.com. (2024). *Rayz UMM Hotel*. Diakses dari <https://www.tiket.com/hotel/indonesia/rayz-umm-hotel-412001639975703127> 22 Januari 2024 08.32 WIB
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Andi.
- Tjiptono, F. dan U. S. (2018). *Strategi pemasaran dalam perspektif perilaku konsumen*. IPB Press.
- Traveloka. (2024). *Rayz UMM Hotel*. Diakses dari <https://www.traveloka.com/id-id/hotel/indonesia/rayz-umm-hotel-9000000734143> 22 Januari 2024 08.34 WIB
- TripAdvisor. (2024). *Rayz UMM Hotel Malang*. Diakses dari https://www.tripadvisor.co.id/Hotel_Review-g297710-d2516835-Reviews-Rayz_UMM_Hotel_Malang-Malang_East_Java_Java.html 22 januari 2024 08.33 WIB
- Yoeti, O. A. (1998). *Hotel Customer Service*. PT.Perca.
- Yuliyana, N. M., Taufiq, R., & Sumarsih, U. (2023). Penanganan Keluhan Tamu Oleh Guest Relation Officer Di Resinda Hotel Karawang. *EProceedings of Applied Science*, 8(6), 809–818.
- Yusuf, A. M. (2014). “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*”. prenadamedia group.



Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah malang
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 17/1/2024

Kode : 2272430020

Nama : Dwi Nur Shinta

NIM : 202010160311015

Prodi : Manajemen

Naskah publikasi : LULUS

Penerjemah Abstrak : Selesai

Kepala LIP



Kenny Roz.,S.Kom.,M.M



STRATEGY OF GUEST COMPLAINT HANDLING IN IMPROVING THE IMAGE OF RAYZ UMM HOTEL

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	repository.stei.ac.id Internet Source	2%
2	journal.unhas.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On Exclude matches < 2%
Exclude bibliography On

