

ABSTRAK

Budi Ernanda, 2019: Penanganan Keluhan Tamu Di New D'Dhave Hotel Padang, Skripsi, Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini berawal dari pengamatan penulis berdasarkan data keluhan tamu yang penulis dapatkan dari *Human Resources* Hotel New d'Dhave Padang, bahwa masih banyaknya keluhan tamu seperti: kebersihan kamar, AC kurang dingin, keterlambatan pesanana makanan dan minuman, pelayanan karyawan yang kurang sesuai dengan harapan, kebersihan lingkungan hotel. Berdasarkan permasalahan di atas penelitian ini bertujuan untuk:1) Mendeskripsikan *Procedural Justice Service* yang dirasakan oleh tamu pasca penanganan keluhan di New d'DhaveHotel Padang, 2) Mendeskripsikan *Interactional Justice* yang dirasakan oleh tamu pasca penanganan keluhan di New d'DhaveHotel Padang, dan 3) Mendeskripsikan *Distributive Justice* yang dirasakan oleh tamu pasca penanganan keluhan di New d'DhaveHotel Padang.

Jenis penelitian digolongkan kepada penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang pernah menginap di New d'Dhave Hotel Padang dan pernah melakukan keluhan secara langsung kepada pihak hotel pada periode Januari-Juni 2018 yang berjumlah sebanyak 97 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling. Jenis data yang akan dipergunakan dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah survei melalui penyebaran angket yang telah diuji validitas & reliabilitas dan teknik analisis data yang digunakan adalah dengan analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) *Procedural Justice Service* dengan nilai rata-rata 3,60 Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 72,00%. Menunjukkan *Procedural Justice Service* dalam kategori **Baik**. 2) *Interactional Justice* dengan nilai rata-rata 3,54 Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 70,80%. Menunjukkan *Interactional Justice* dalam kategori **Baik**. 3) *Distributive Justice* dengan nilai rata-rata 23,57 Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 71,34%. Menunjukkan *Distributive Justice* dalam kategori **Baik**.

Kata Kunci: Penangan, Keluhan