

**IMPLEMENTASI METODE HEAT DALAM MENANGANI KELUHAN  
TAMU DI THE ZHM PREMIERE HOTEL**

**SKRIPSI**



Oleh:  
**DITHA TRIANA HENDARI**  
NIM: 18135102 / 2018

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI METODE HEAT DALAM MENAGANI KELUHA  
TAMU DI THE ZIHM PREMIERE PADANG**

Nama : Ditha Triana Hendari  
NIM/BP : 18135102/2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2022

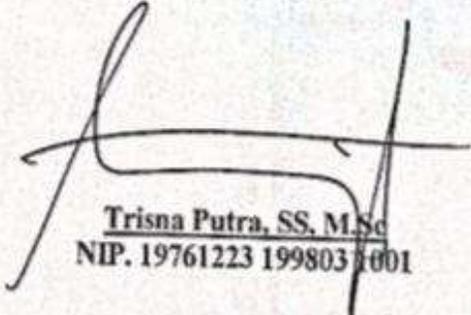
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par., MM.Par.  
NIP. 199007302019032015

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc  
NIP. 19761223 199803 1001

## HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata  
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan  
Universitas Negeri Padang

**Judul** : Implementasi Metode HEAT Dalam Menangani  
Keluhan Tamu Di The ZHM Premiere Hotel Padang  
**Nama** : Ditha Triana Hendari  
**NIM/BP** : 18135102/2018  
**Program Studi** : D4 Manajemen Perhotelan  
**Departemen** : Pariwisata  
**Fakultas** : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2022

### Tim Penguji

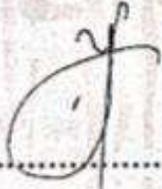
**Nama**

**Tanda Tangan**

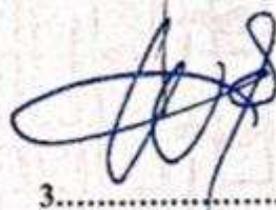
1. Ketua : Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par, MM.Par

1.....  


2. Anggota : Dr. Yuliana, SP, M.Si

2.....  


3. Anggota : Waryono, S.Pd, MM.Par

3.....  




---

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ditha Triana Hendari  
NIM/TM : 18135102/ 2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Implementasi Metode HEAT Dalam Menangani Keluhan Tamu di The ZHM Premiere Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Departemen Pariwisata

**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,

**Ditha Triana Hendari**  
NIM. 18135102

## ABSTRAK

**Ditha Triana Hendari, 2022 : Implementasi Metode HEAT Dalam Menangani Keluhan Tamu Di The ZHM Premiere Hotel Padang, Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Departement Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.**

Penelitian ini berawal dari hasil observasi dan pra penelitian ketika melakukan pengalaman lapangan industri 2 di The ZHM Premiere Hotel Padang, bahwa banyak ditemukan keluhan tamu yang merasa staff tidak mendengarkan keluhan yang disampaikan tamu tersebut. Kemudian tamu merasakan kurangnya rasa empati dari staff kepada tamu saat terjadi keluhan, selain itu tidak adanya permintaan maaf dari staff saat adanya keluhan tamu, dan tidak ada kelanjutan dari sebuah keluhan yang terjadi. Sehingga penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana penanganan keluhan tamu menggunakan metode HEAT. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi metode HEAT dalam menangani keluhan tamu di The ZHM Premiere Hotel, yang ditinjau dari empat indikator yaitu *Hear them out, Emphatize, Apologize, Taking Action And Follow Up*. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif menggunakan metode survei dengan data kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yang melibatkan informan yaitu empat orang staff departemen *front office* dan tiga orang staff *marketing*. Teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi metode HEAT dalam menangani keluhan tamu di ZHM Premiere Hotel Padang sebagai berikut: 1) Implementasi metode HEAT dalam menangani keluhan tamu ditinjau dari *hear them out* staff sudah mendengarkan dengan seksama, menghargai, merespon secara aktif, dan memahami tamu, 2) Implementasi Implementasi metode HEAT dalam menangani keluhan tamu ditinjau dari *emphatize* staff belum sepenuhnya merasakan apa yang dirasakan tamu, 3) Implementasi metode HEAT dalam menangani keluhan tamu ditinjau dari *apologize* staff sudah meminta maaf kepada tamu dan bersikap rendah hati, 4) Implementasi metode HEAT dalam menangani keluhan tamu ditinjau dari *taking action and follow up* staff telah melakukan klarifikasi, memberikan solusi, membuat persetujuan dan mengambil tindakan dan *follow up*.

**Kata Kunci:** Implementasi, Metode HEAT, Keluhan.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat, Karunia serta Bimbingan-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Metode HEAT dalam menangani keluhan tamu di The ZHM Premiere Hotel Padang”**. Tujuan dari penulis menulis skripsi penelitian ini untuk memenuhi sebagian persyaratan penyelesaian tugas akhir pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan proposal penelitian ini, penulis dibimbing dan diberi motivasi oleh berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik, maka dari itu penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS. M.Sc selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si. selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan dukungan serta nasehat selama perkuliahan ini.
4. Ibu Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par, M.M.Par. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Yuliana, SP, M.Si, selaku Dosen Penguji 1 skripsi yang telah banyak memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Waryono, S.Pd., MM.Par., selaku Dosen Penguji 2 skripsi yang telah

banyak memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.

7. Seluruh Dosen dan staff administrasi yang telah membantu peneliti dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada saat penelitian ini.
8. Kepada staff The ZHM Premiere Hotel Padang yang telah membantu dalam melaksanakan penelitian ini.
9. Kepada sahabat dan seluruh rekan mahasiswa D4 Manajemen Perhotelan angkatan 2018 yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Terakhir ucapan terima kasih kepada kedua orang tua yang pertama kali mendidik penulis sejak lahir dengan kesabaran dan pengertiannya yang dilimpahkan baik moral maupun materil, memberi dukungan dan semangat kepada penulis serta keluarga yang telah mendukung penulis selama ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan di dalamnya. Hal ini disebabkan karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Padang, 9 November 2022

Ditha Triana Hendari  
NIM.18135102/2018

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Fokus Penelitian .....	9
D. Rumusan Masalah .....	10
E. Tujuan Penelitian .....	10
F. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Aspek-Aspek Teoritis.....	12
1. Definisi Implementasi .....	12
2. Metode HEAT .....	13
3. Indikator Metode HEAT .....	13
4. Pengertian Keluhan Tamu.....	25
5. Penelitian Terdahulu / Relevan .....	29
B. Kerangka Konseptual .....	30
C. Pertanyaan Penelitian .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	32
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
C. Variabel Penelitian .....	33
D. Informan Penelitian .....	33
E. Definisi Operasional Variabel .....	34
F. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	35
G. Alat / Instrumen Pengumpulan Data .....	36
H. Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan Temuan.....	37
I. Teknik Analisis Data .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	41
B. Pembahasan .....	79
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan Hasil Penelitian .....	85
B. Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>91</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Hotel Kompetitor .....	2
2. Daftar Informan Penelitian.....	34
3. Kisi – kisi Instrumen Penelitian .....	37
4. Tipe Kamar The ZHM Premiere Hotel Padang .....	44
5. <i>Room Meeting</i> The ZHM Premiere Hotel Padang .....	45

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. <i>Guest Comment Tripadvisor</i> .....	5
2. <i>Guest Comment Tripadvisor</i> .....	6
3. <i>Guest Comment Tiket.com</i> .....	7
4. <i>Guest Comment The ZHM Premiere Hotel Padang</i> .....	8
5. Kerangka Konseptual.....	31
6. Bagan Implementasi.....	83

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Surat Izin Penelitian Fakultas Pariwisata dan Perhotelan .....	92
2. Surat Pernyataan Melakukan Penelitian di The ZHM Premiere Hotel Padang	93
3. Pedoman Wawancara Penelitian .....	130
4. Transkrip Wawancara Penelitian.....	98
5. Hasil Observasi .....	127
6. Dokumentasi Penelitian .....	134
7. Dokumentasi Hasil Observasi.....	135

# **BABI**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan pergerakan manusia yang bersifat sementara ke tujuan-tujuan wisata yang berada diluar tempat kerja dan tempat tinggalnya sehari-hari dimana aktivitas dilaksanakan selama tinggal dalam daerah tujuan wisata dan disediakan fasilitas-fasilitas untuk memenuhi kebutuhan mereka (Shantika, 2018). Hal ini diungkapkan oleh Yoeti (2018) negara-negara di dunia menyadari betapa pentingnya pengembangan pariwisata, karena dengan pengembangan pariwisata tidak hanya memberikan manfaat untuk menunjukkan eksistensi sebuah negara namun dapat pula mendorong peningkatan sektor perekonomian di negara tersebut.

Dunia pariwisata semakin pesat perkembangannya tidak hanya di kota-kota yang merupakan kota wisata di Indonesia, akan tetapi juga di kota-kota lain seperti Kota Padang. Akibat perkembangan tersebut adalah munculnya usaha wisata yang menopang kehidupan industry pariwisata seperti perhotelan. Menurut (Endar, 1996 dalam Nurnawati. 2017), pengertian hotel adalah suatu bangunan yang dikelola secara komersil guna memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan makanan dan minuman, penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya serta jasa pencucian pakaian sehingga munculnya persaingan diantara usaha yang

sebidang tersebut. Contohnya pada usaha bidang perhotelan di Kota Padang, yang dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1. Hotel Kompetitor**

No	<i>Competitor Set</i>	<i>Occupancy (%)</i>
1	The Premiere ZHM Hotel	87.23
2	Santika Padang	86.08
3	Pangeran Beach	81.80
4	Truntum Hotel	86.08
5	Axana Hotel	84.09
6	Basko Hotel	83.89
7	Kryad Bumi Minang	81.69

Sumber: Departemen Sales & Marketing The Premiere ZHM Hotel (2021)

Pada tabel di atas terlihat bahwasannya persaingan hotel bintang 4 (\*\*\*\*) di Kota Padang sangat ketat, sehingga *occupancy* masing – masing hotel memiliki perbandingan yang sangat tipis. Sehingga dalam menghadapi persaingan yang demikian ketat tersebut, usaha pariwisata harus bisa berusaha untuk tetap eksis agar tidak terpuruk dan mengalami kemunduran dalam bidang usahanya. Salah satu aspek penting dalam upaya untuk tetap eksis menghadapi persaingan adalah dengan menyediakan tenaga kerja yang handal, kompeten dan profesional.

Hotel sebagai tempat persinggahan sementara dari para wisatawan yang sedang melakukan kegiatan wisata merupakan salah satu usaha sentral di bidang pariwisata yang memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten, hal ini di sebabkan karena tamu yang menginap di hotel pada hakekatnya sedang melakukan perpindahan untuk sementara waktu. Oleh karena itu selama perjalanannya para wisatawan memerlukan

layanan yang baik oleh para staff.

The ZHM Premiere Hotel Padang merupakan salah satu hotel bintang 4 (\*\*\*\*) yang berlokasi di Jl. Thamrin No. 27 Kota Padang, Sumatera Barat. Hotel ini cukup menarik dikarenakan berada di pusat kota, dekat dengan pusat bisnis dan destinasi wisata. Hotel ini memiliki 7 (tujuh) *departement* yaitu *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Department*, *Sales and Marketing Department*, *Accounting Department*, *Human Resource Department*, dan *Engineering Department*. The ZHM Premiere Hotel Padang, dalam upayanya untuk menangani keluhan tamu, pihak manajemen melakukan berbagai kebijaksanaan termasuk dalam hal pelayanan dengan menerapkan metode HEAT (*hear them out, empathize, apologize, taking action and follow up*) dalam upaya meminimalisir terjadinya keluhan.

Metode HEAT adalah metode yang lazim digunakan untuk menghadapi keluhan tamu. Menurut Mahendra & Sutanto (2021) “Untuk mengatasi *complaint*, dapat menggunakan metode yang lazim disingkat sebagai HEAT, yaitu *hear them out, empathize, apologize, taking action and follow up*”. Dengan penerapan metode HEAT tamu akan merasa diperhatikan setelah merasa dikecewakan. Teori menangani ketidakpuasan tamu dengan metode HEAT, dapat diimplementasikan untuk meminimalisir keluhan dari tamu”.

Berdasarkan pengamatan penulis selama pra penelitian di The ZHM Premiere Hotel Padang dari bulan Oktober 2021 – Desember 2022, adanya

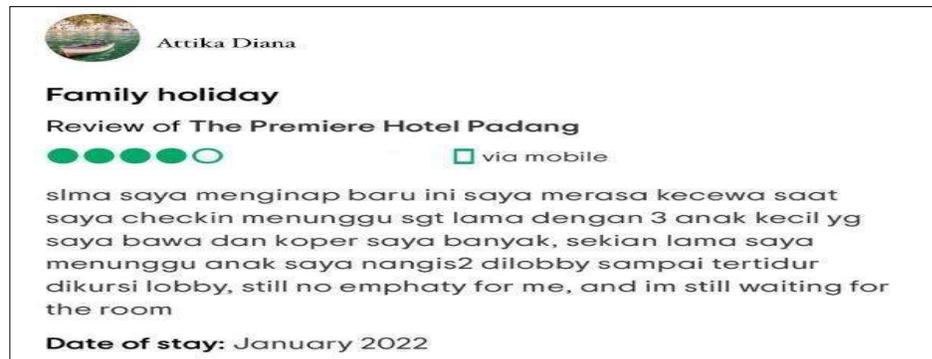
tamu yang *complaint* langsung kepada penulis, yang menyatakan bahwa *complaint* tamu tersebut tidak didengarkan. Selain itu juga penulis temukan pada *guest comment Tripadvisor* bulan Februari 2022, terdapat *complaint* tamu mengenai permintaan kamar dengan *best view* pada saat *check-in*, namun tidak semua permintaan tamu didapatkan. Kemudian tamu tersebut meminta *housekeeping* membersihkan kamar sebelum jam 9 pagi, namun *housekeeping* baru datang pada jam 11 siang. Sehingga tamu melakukan *complaint* pada staff, namun staff mengatakan bahwa itu semua adalah prosedur hotel, sehingga tamu merasa tidak didengarkan oleh pihak hotel baik request maupun *complaint*. Berikut ini adalah salah satu *complaint* tamu yang merasa tidak didengarkan oleh karyawan hotel, yang dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. *Guest Comment* The ZHM Premiere Hotel Padang  
Sumber: Tripadvisor, 2022

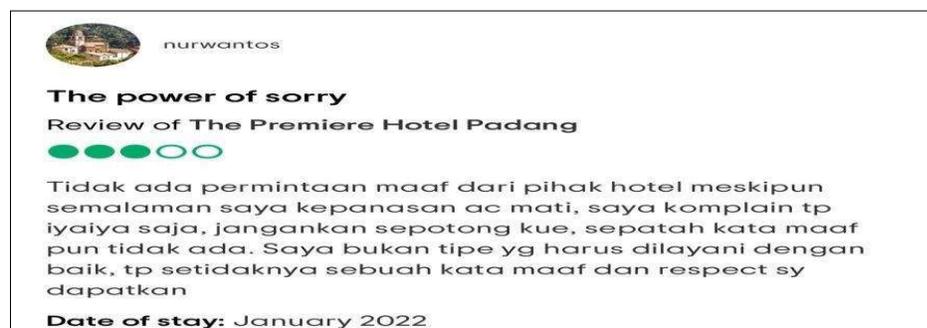
Selain itu, terdapat keluhan tamu mengenai kurangnya rasa empati karyawan yaitu pada saat *check-in* tamu tersebut menunggu terlalu lama, sedangkan tamu tersebut membawa banyak barang dan anak – anak, sehingga karena terlalu lama menunggu anak tamu tersebut menangis di *lobby* hingga

tertidur di kursi *lobby*, namun tidak ada rasa empati yang diberikan staff untuk mempercepat proses *check-in* tamu tersebut, sehingga tamu merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan, hal ini dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. *Guest Comment*  
Sumber: Tripadvisor 2022

Kemudian terdapat masalah yang mengacu kepada *Apologize*, yakni seorang tamu mengeluh kepada staff mengenai ac yang mati dan tidak dapat digunakan semalaman kepada staff, staff hanya menanggapi keluhan tersebut dengan santai tanpa menyampaikan permintaan maaf atau memberikan perlakuan khusus pada tamu. Sehingga tamu merasa kecewa kepada pihak hotel, kekecewaan tersebut diungkapkan oleh tamu disitus Tiket.com, yang dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. *Guest Comment*  
Sumber: Tiket.com

Selanjutnya, pada *guest comment* tanggal 13 Oktober 2021, terdapat *complaint* yang mengacu pada *taking action and follow up* dari tamu mengenai permintaan tambahan sandal pada *front desk agent*, namun permintaan tersebut hanya di dengarkan namun tidak dilakukan *follow up*. Sehingga tamu melakukan *complaint* kembali kepada penulis, saat penulis meminta *guest comment* mengenai pelayanan hotel. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, *front desk agent* mengakui bahwa mereka menerima permintaan tambahan sandal dari kamar 623, namun *front desk agent* lupa menginformasikan kepada *house keeping* untuk menyampaikan permintaan tersebut, sehingga terjadilah *complaint* tamu kepada hotel karena permintaannya tidak diberikan. Berikut ini adalah *guest comment* yang dihimpun langsung oleh penulis pada saat melakukan *trainee* di The ZHM Premiere Hotel Padang.

THE PREMIERE		GUEST COMMENT	
 ZHM		Zuri Hotel Management	
Date	:	13 Oktober 2021	
Guest Name	:	Mrs. Reni	
Room Number	:	623	
Handle comment by	:	Ditha (Trainee Sales Marketing Departement)	
Comment :			
"saya sudah telfon reception minta tambahan sandal namun tidak datang, saat saya telfon ke 2x reception bilang lupa, padahal saya sudah menunggu sangat lama dan tidak bisa ke pool tanpa sandal"			
Head Departement			
			
Yessa Mirzalena			

Gambar 4. *Guest Comment*

Sumber: *Sales & Marketing Departement* The ZHM Premiere Hotel (2021)

Sebagaimana yang telah ditetapkan oleh management Hotel, dalam upaya meminimalisir keluhan tamu, maka diterapkan metode HEAT (*hear*

*them out, emphasize, apologize, taking action and follow up*) dalam menangani keluhan tamu. Namun faktor - faktor masalah yang ditemukan bahwasannya staff tidak mengimplementasikan metode HEAT dengan baik saat menangani keluhan tamu.

Berdasarkan *complaint* yang terjadi di The ZHM Premiere Hotel Padang, penulis tertarik melakukan penelitian ini untuk melihat penerapan metode HEAT (*hear them out, emphasize, apologize, taking action and follow up*) dalam mengatasi *complaint* tamu. Karena dikhawatirkan jika metode HEAT ini tidak terimplementasikan dengan baik akan timbul rasa kecewa dari tamu dan mempengaruhi kualitas pelayanan serta The ZHM Premiere Hotel dapat kehilangan pelanggan. Sehingga nantinya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi pihak hotel untuk mengatasi *complaint* tamu dengan baik, dan dapat meningkatkan daya saing hotel dari segi pelayanan. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Metode HEAT Dalam Menangani Keluhan Tamu di The ZHM Premiere Hotel Padang”

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tamu merasa keluhannya tidak didengarkan, terkait permintaan kamar dengan *best view* dan *makeup room* sebelum jam 9 yang tidak direalisasikan.

2. Tamu merasa tidak adanya rasa empati staff pada saat proses *check-in* yang sangat lama, sedangkan tamu sedang dalam kesulitan.
3. Adanya beberapa staff *front desk agent* yang tidak meminta maaf kepada tamu pada saat tamu *complaint* mengenai AC yang sangat panas, namun tidak ada tindakan apapun dan permintaan maaf yang dilakukan oleh *staff front desk agent*. Staff tidak menindak-lanjuti permintaan tamu saat tamu meminta sendal, dan pada saat tamu melakukan permintaan yang kedua kali, tetap tidak ada *follow up* yang tamu dapatkan dari staff, sehingga hal tersebut menghambat kegiatan tamu.

### **C. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka yang jadi fokus masalah pada penelitian ini adalah Implementasi Metode HEAT Dalam Menangani Keluhan Tamu di The ZHM Premiere Hotel . Dengan indikator masalah (*hear them out, empathize, apologize, taking action and follow up*)

### **D. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Implementasi Metode HEAT (*hear them action, empathize, apologize, taking action and follow up*) dalam menangani keluhan tamu di The ZHM Premiere Hotel ?

## **E. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah Mendeskripsikan Implementasi Metode HEAT Dalam Menangani Keluhan Tamu di The ZHM Premiere Hotel.

### **2. Tujuan Khusus**

Mendeskripsikan Implementasi metode HEAT di The Premiere ZHM Hotel Padang:

- a. Hear Them Out*
- b. Emphatize*
- c. Apologize*
- d. Taking Action and Follow Up*

## **F. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi The ZHM Premiere Hotel**

Secara praktis memberi kontribusi berupa saran tentang implementasi metode HEAT dalam menangani keluhan tamu sehingga dapat memberikan service kepada tamu. Dan diharapkan dapat memberikan jalan keluar yang baik dalam menangani *complaint* nantinya.

### **2. Bagi Departemen Pariwisata**

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi dosen dalam mengajarkan mata kuliah etika profesi, pelayanan prima dan komunikasi, pengendalian mutu, dan mata kuliah yang relevan lainnya, khususnya pada Departemen Pariwisata Program Studi D4 Manajemen

Perhotelan Tentang Implementasi Metode HEAT Dalam Menangani Keluhan Tamu di The ZHM Premiere Hotel.

### **3. Bagi Peneliti Lainnya**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan, perbandingan, penambah ilmu pengetahuan dan studi kepustakaan bagi yang memerlukannya serta bahan referensi dan informasi bagi peneliti lainnya terutama tentang Implementasi Metode HEAT Dalam Menangani Keluhan Tamu di The ZHM Premiere Hotel Padang.

### **4. Bagi Peneliti**

Dapat menerapkan metode HEAT didalam kehidupan sehari – hari terutama pada dunia kerja, dan juga sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) di Universitas Negeri Padang.