

**PENANGANAN KELUHAN TAMU DI NEW D'DHAVE HOTEL PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana  
Sains Terapan (D4) Universitas Negeri Padang*



**BUDI ERNANDA**  
**BP/NIM:2013/ 1306407**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**  
**2019**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

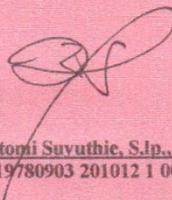
PENANGANAN KELUHAN TAMU DI *NEW D'DHAVE* HOTEL PADANG

Nama : BUDI ERNANDA  
NIM/BP : 1306407/2013  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2019

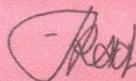
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Hijrivantoni Suvuthie, S.Ip., MM  
NIP: 19780903 201012 1 001

Diketahui Oleh:  
Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP  
Fakultas Pariwisata & Perhotelan  
Universitas Negeri Padang



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd  
NIP. 19620530 198803 2 001

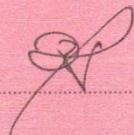
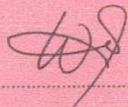
**HALAMAN PENGESAHAN**

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

Judul : Penangan Keluhan Tamu Di New D'Dhave Hotel Padang  
Nama : Budi Ernanda  
NIM/BP : 1306407/2013  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2019

**Tim Penguji**

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip., MM	1. 
2. Anggota : Waryono, S.Pd, MM.Par	2. 
3. Anggota : Heru Pramudia SST.Par, M.Sc	3. 



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131  
Telp. (0751) 7051186  
e-mail : kkunp.info@gmail.com

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Budi Ernanda  
NIM/TM : 1306407/2013  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ,

“Penanganan Keluhan Tamu Di *New D'Dhave* Hotel 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 Jurusan Pariwisata

**Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd**  
NIP. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan,

**Budi Ernanda**  
NIM. 1306407

## 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**

## KATA PENGANTAR

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penanganan Keluhan Tamu di New d’Dhave Hoteal Padang”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Hijriyantomi Suyuthie S.IP, M.Mselaku Pembimbing I penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan proposal ini.
4. Bapak Waryono, S.Pd, MM.Par dan Bapak Heru Pramudia, S.ST.Par, M.Sc selaku tim penguji ujian skripsi yang akan memberikan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

5. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Iantoni Nasution selaku Hotel Manager di New d'Dhave Hotel Padang.
7. Bapak Manager dan Supervisor di New d'Dhave Hotel Padang.
8. Ayah dan Ibu terima kasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan dan semua pihak yang telah ikut memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Agustus 2019  
Penulis

Budi Ernanda  
Nim. 1306407/ 2013

## DAFTAR ISI

### ABSTRAK

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>vii</b>

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian teori .....	11
1. Hotel .....	11
2. Penanganan Keluhan Tamu .....	15
3. <i>Perceived Justice</i> .....	25
4. Teori Cara Melayani yang Baik.....	27
B. Kerangka Konseptual .....	30

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian .....	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	31
C. Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
D. Populasi dan Sampel.....	32
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Uji Instrumen.....	34
G. Teknik Analisis Data .....	36

### BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Identitas Responden .....	39
1. Jenis Kelamin.....	39
2. Umur .....	39
3. Pekerjaan .....	40
B. Pengujian Instrumen .....	40

1.	Uji Validitas Penanganan Keluhan Tamu di New d'Dhave Hotel Padang .....	41
2.	Uji Reliabilitas .....	43
C.	Hasil Penelitian .....	43
1.	<i>Procedural Justice Service</i> pada <i>New d'Dhave Hotel Padang</i> .....	44
2.	<i>Interactional Justice</i> pada <i>New d'Dhave Hotel Padang</i> .....	45
3.	<i>Distributive Justice</i> pada <i>New d'Dhave Hotel Padang</i> .....	46
D.	Pembahasan .....	48
1.	<i>Procedural Justice Service</i> pada <i>New d'Dhave Hotel Padang</i> .....	48
2.	<i>Interactional Justice</i> pada <i>New d'Dhave Hotel Padang</i> .....	50
3.	<i>Distributive Justice</i> pada <i>New d'Dhave Hotel Padang</i> .....	53

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A.	Kesimpulan .....	57
B.	Saran .....	59

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>60</b>
----------------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

1. Data Keluhan Tamu di <i>New d'Dhave</i> Hotel Tahun 2016 – 2018 .....	5
2. Skor Alternatif Jawaban.....	35
3. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	35
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	40
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
7. Hasil Uji Validitas Penanganan Keluhan Tamu di New D'dhave Hotel Padang.....	41
8. Uji Reliabilitas .....	43
9. <i>Procedural Justice Service</i> pada <i>New d'Dhave</i> Hotel Padang.....	44
10. <i>Interactional Justice</i> pada <i>New d'Dhave</i> Hotel Padang.....	45
11. <i>Distributive Justice</i> pada <i>New d'Dhave</i> Hotel Padang .....	46

## DAFTAR GAMBAR

1. Keluhan Tamu *New d'Dhave* Hotel yang Disampaikan Melalui Online Travel Agent (Traveloka) .....6
2. Kerangka Konseptual .....30

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian .....	62
2. Master Tabel Uji Instrumen .....	65
3. Hasil Uji Instrumen .....	66
4. Master tabel Penelitian .....	68
5. Analisis Deskriptif .....	71
6. Tingkat Capaian Responden .....	75

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pesatnya perkembangan sektor ekonomi yang semakin maju melahirkan berbagai perusahaan-perusahaan yang mampu untuk memenuhi setiap kebutuhan masyarakat dalam menunjang kesejahteraan hidup. Meningkatnya kebutuhan masyarakat membuka kesempatan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas bisnisnya. Semakin pesat tingkat perkembangan perusahaan mempengaruhi tingkat persaingan diantara perusahaan semakin kuat. Semakin kuat tingkat persaingan membuat perusahaan saling berlomba-lomba meningkatkan kualitas dan keunggulan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebuah perusahaan tak hanya memikirkan mengenai kualitas dan keunggulan yang dimiliki, tetapi juga memikirkan apa saja yang menjadi keinginan masyarakat dalam menunjang kebutuhan hidup mereka. Salah satu industri yang menjadi keinginan masyarakat tersebut adalah industri perhotelan. Perhotelan adalah bidang usaha yang berkembang dengan kemajuan sektor pariwisata. Tuntutan para pelancong yang ingin mendapatkan akomodasi sesuai permintaan mendorong usaha hotel terus meluas. Hotel dianggap sebagai salah satu keinginan masyarakat yang harus dipenuhi, karena hotel sebagai tempat untuk mendapatkan perlindungan dan kenyamanan ketika sedang bepergian jauh (Bagyono, 2016).

Menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW-340/MPT86 menyatakan bahwa hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk

menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial (Somad, 2014).

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Sulastiyono, 2011). Hotel merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang dalam penerapannya sangat bergantung pada kualitas pelayanan, dalam hal ini untuk mencapai kepuasan konsumen. Usaha perhotelan adalah suatu usaha berbentuk pelayanan jasa yang berada di bawah payung industri layanan pariwisata, dan dapat menyediakan berbagai fasilitas untuk transaksi bisnis, rapat dan konferensi, serta rekreasi dan hiburan (Gremmler, 2016).

Perusahaan perhotelan harus berjuang untuk mendapatkan '*zero defect*' dan kemampuan untuk '*get it right at the first time*'. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan sudah pasti cenderung lebih mengandalkan pelayanan yang baik dan prima dibanding produk yang dijual dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila ada jalinan ikatan yang kuat antara pelanggan dengan perusahaan yang dapat memenuhi harapan pelanggan yang

akhirnya kepuasan pelanggan tersebut akan menciptakan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Cara lain yang dapat memberikan kepuasan pada pelanggan yaitu dengan membenahi pelayanan (Gremner, 2016).

Perhatian yang besar harus dilakukan perusahaan perhotelan terhadap sebuah penanganan pasca perilaku keluhan dari pelanggan demi memulihkan suatu pelayanan yang dianggap tidak baik untuk pelanggan. Keluhan ini merupakan elemen penting yang perlu diperhatikan yang akan menjadi tonggak perusahaan jasa perhotelan untuk memperbaiki apa saja yang menjadi kesalahan perusahaan guna meningkatkan citra perusahaan dimata calon pelanggan dan pelanggan itu sendiri. Pasca perilaku keluhan pelanggan tersebut juga akan menjadi titik balik perusahaan untuk memperbaiki kinerja perusahaan agar lebih optimal dalam melayani calon pelanggan dan pelanggan yang sudah menggunakan jasa perhotelan tersebut. Perusahaan yang gagal memuaskan pelanggannya baik itu pasca keluhan dari pelanggan akan menghadapi masalah yang lebih kompleks dikarenakan dampak *bad word of mouth* (Sulastiyono, 2011).

Rata-rata seorang pelanggan yang puas akan memberitahu tiga orang tentang pengalaman produk yang baik, sedangkan rata-rata seorang pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada 11 orang lain. Pasca *bad word of mouth* inilah yang akan menjadi *boomerang* bagi perusahaan perhotelan bila tidak ditangani dengan cepat dan tepat karena sangat riskan sekali bila tidak ditangani secara langsung, karena akan berpengaruh sangat negatif dan bisa bertambah buruk bagi citra perusahaan. Nama baik perusahaan sangat

dipertaruhkan jika hal itu sudah terjadi dan tidak ditangani secara pasti tanpa membuang waktu.

Faktor penyebab keluhan terkadang muncul diluar kendali dari pelaku usaha atau organisasi dalam memproduksi suatu barang maupun jasa untuk para konsumen. Produk dalam bentuk jasa memiliki peluang yang lebih besar untuk terjadinya suatu kesalahan yang memunculkan permasalahan daripada produk dalam bentuk barang, bahkan bagi pelaku usaha yang sudah memberikan perhatian lebih terhadap pelayanan jasa pun masih akan memungkinkan terjadinya kegagalan dalam pelayanan. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan cara memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan (Tjiptono, 2011: 54).

Penelitian ini memilih lokasi di salah satu hotel di Kota Padang yakni *Newd'Dhave*. *New d'Dhave* Hotel Padang adalah salah satu hotel berbintang 2 dengan konsep hotel syariah di Kota Padang. *New d'Dhave* yang berlokasi di pusat kota, tepatnya di Jl. Berok raya nomor 8 siteba. Hotel ini hadir dengan konsep hotel syariah. Hotel ini menerapkan system *multitasking* dalam mengerjakan tugas dimana melaksanakan pekerjaan dengan saling membantu untuk mencapai tujuan.

Hotel yang dibangun dengan nuansa modern minimalis ini terus mengalami pertumbuhan kunjungan, maka tidak dapat dipungkiri bahwa selama beroperasi akan dapat terjadi berbagai keluhan bila pelayanan yang diberikan tidak sempurna. Adanya keluhan disebabkan karena persepsi konsumen yang tidak sesuai dengan

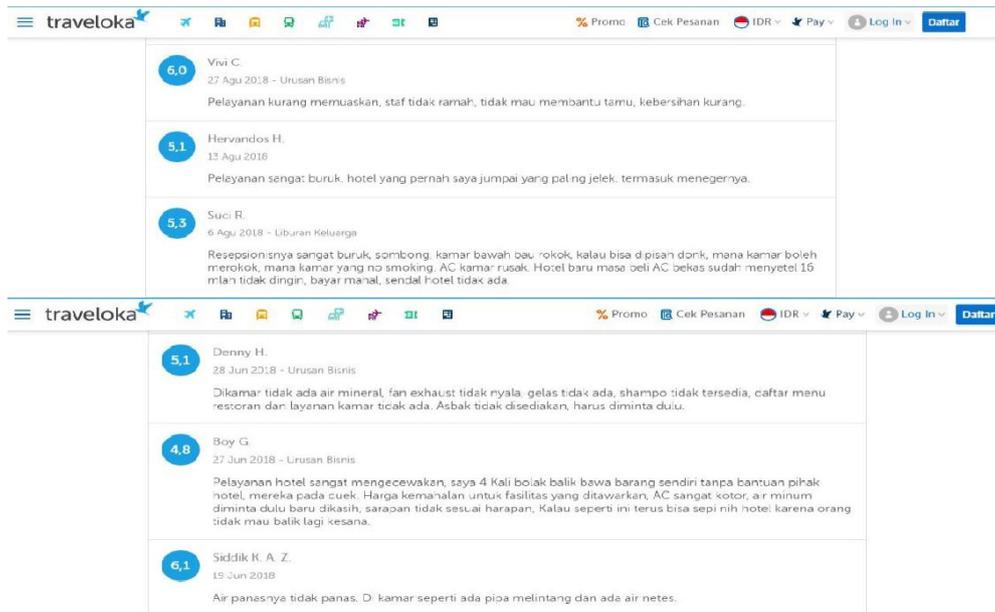
jasa yang diberikan oleh perusahaan. Berikut merupakan data beberapa keluhan yang disampaikan secara langsung oleh tamu di *Newd'Dhave*.

**Tabel 1.Data Keluhan Tamu diNew d'DhaveTahun 2016-2018**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Keluhan</b>	<b>Keterangan</b>
2016	48	Sebagian besar keluhan mengenai kebersihan kamar.
2017	94	Jenis keluhan kebersihan kamar, AC kurang dingin, serta keterlambatan pesanana makanan dan minuman.
2018	97	Sebagian besar keluhan yaitu mengenai pelayanankaryawan yang kurang sesuai dengan harapan dan kebersihan kamar serta kebersihan lingkungan hotel.

*Sumber: HRD Department New d'Dhave Hotel Padang*

Berdasarkan Tabel 1 diatas dapat kita lihat bahwa terjadi peningkatan jumlah keluhan yang terjadi di *New d'Dhave Hotel* pada periode 2016–2018.Keluhan yang sering disampaikan oleh tamu sebagian besar adalah masalah kebersihan kamar yang selalu terjadi pada tiap tahunnya.Hal ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan tamu yang dilakukan belum maksimal.Selain itu, Penulis juga menemukan beberapa keluhan dari beberpa tamu yang disampaikan melalui situs *Online Travel Agent* (Traveloka). Keluhan tersebut secara umum berkaitan pada pelayanan kamar dan pelayanan restoran, yang dapat dilihat pada gambar berikut ini:



**Gambar 1. Keluhan Tamu New d'Dhave yang Disampaikan Melalui Online Travel Agent (Traveloka)**

Masih adanya beberapa keluhan dari konsumen yang harus ditanggapi dengan cara dan respon yang benar. Perusahaan bisa melihat berbagai hasil akhir yang berbeda-beda yang diberikan pelanggan dengan mengikuti tindakan-tindakan yang mungkin terjadi, mulai dari marah hingga gembira. Resiko perpindahan pelanggan sangat tinggi, khususnya ketika terdapat banyak alternatif pesaing. Perusahaan perlu menyadari bahwa dampak perpindahan pelanggan dapat jauh melebihi kehilangan pendapatan dari orang tersebut di masa depan. Pelanggan yang marah dan kecewa sering menceritakan kepada banyak orang lain tentang masalah-masalah mereka serta mempublikasikan pengalaman-pengalaman buruknya dengan perusahaan-perusahaan lain. Hal itulah yang menyebabkan pentingnya untuk mengetahui proses pemulihan layanan atas keluhan yang diajukan oleh para pelanggan kepada New d'Dhave hotel dengan *perceived justiced* (sudut pandang responden dalam menilai keadilan yang diterimanya ketika mendapat tanggapan

dari penyedia barang dan/atau jasa atas keluhan yang diajukan), dan kepuasan tentang penanganan keluhan itu sendiri (Gusnawar, 2011).

*New d'Dhave* hotel merupakan salah satu hotel yang berada di Kota Padang yang sudah menggunakan strategi yang berbeda dibandingkan dengan pesaing lainnya. Strategi yang digunakan berupa merancang suasana hotel menjadi menarik dan menyenangkan. Jasa pelayanan hotel sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan itu sendiri, mengingat bahwa 70 persen dari pembelian ternyata merupakan dasar dari kepuasan konsumen (Melalui elemen-elemen yang ada dalam pemulihan layanan, dapat menciptakan stimuli-stimuli yang akan memicu atau menggerakkan pelanggan untuk menginap lebih lama lagi diluar yang mereka rencanakan.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Penanganan Keluhan Tamu di *New d'Dhave* Hotel Padang”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka terdapat identifikasi masalah sebagai berikut: Terjadi peningkatan jumlah keluhan tamu dari tahun 2016-2018

1. Keluhan yang disampaikan berkaitan masalah kebersihan kamar selalu terjadi berulang tiap tahunnya pada periode 2016–2018, yang mengindikasikan penanganan keluhan tamu belum dilakukan secara maksimal.

2. Pada rentang waktu Januari–Juni 2018 jumlah keluhan tamu sudah mencapai 97 keluhan.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi masalah pada proses penanganan keluhan tamu di *Newd'DhaveHotel*.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian yang dibagi menjadi tiga tahapan sebagai berikut:

1. Bagaimana *Procedural Justice Service* yang dirasakan oleh tamu pasca penanganan keluhan di *New d'DhaveHotel Padang* ?
2. Bagaimana *Interactional Justice* yang dirasakan oleh tamu pasca penanganan keluhan di *New d'DhaveHotel Padang*?
3. Bagaimana *Distributive Justice* yang dirasakan oleh tamu pasca penanganan keluhan di *New d'DhaveHotel Padang*?

### **E. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan proses penanganan keluhan tamu yang telah ditangani karyawan di *New d'Dhave Hotel Padang*.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan *Procedural Justice Service* yang dirasakan oleh tamu pasca penanganan keluhan di Newd'DhaveHotel Padang.
- b. Mendeskripsikan *Interactional Justice* yang dirasakan oleh tamu pasca penanganan keluhan di Newd'DhaveHotel Padang.
- c. Mendeskripsikan *Distributive Justice* yang dirasakan oleh tamu pasca penanganan keluhan di Newd'DhaveHotel Padang.

## F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat dan berguna sebagai bahan masukan bagi:

### 1. New d'Dhave Hotel Padang

Bagi perusahaan Newd'Dhave Hotel Padang dapat dijadikan sebagai gambaran untuk mengetahui letak kesalahan atau kekurangan dari segi pelayanan maupun penyediaan produk, sehingga dapat menjadi lebih baik serta pemasukan/laba semakin meningkat. Selain itu juga, dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memperbaiki strategi penanganan keluhan.

### 2. Penulis

Sebagai syarat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan.Selain itu, sebagai dasar penulis memahami pelaksanaan penelitian dan mendapatkan pengalaman serta pengetahuan dalam melakukan penelitian.

### 3. Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan mampu melihat masalah lain yang terdapat di *Newd'Dhave Hotel Padang*, dan penelitian ini menjadi pedoman dalam menyusun penelitian berikutnya.