

**PENERAPAN PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN TAMU
DI KEN-YANG RESTAURANT DA VIENNA BOUTIQUE
BATAM HOTEL**

PROYEK AKHIR

*Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Profesional Ahli Muda (A.Ma)*



**Oleh :
CICI KURNIATI
NIM.16215007/2016**

**PROGRAM STUDI D2 PERHOTELAN
RINTISAN AKADEMI KOMUNITAS PADANG PARIAMAN
PROGRAM STUDI DI LUAR DOMISILI (PDD)
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR

**PENERAPAN PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN TAMU
DI KEN-YANG RESTAURANT DA VIENNA BOUTIQUE
BATAM HOTEL**

Nama : Cici Kurniati
NIM/BP : 16215007/2016
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang Pariaman, 9 Agustus 2018

**Disetujui oleh:
Pembimbing**



**(Heru Pramudia, S.ST,Par, M.Sc)
NIDN. 0016128102**

Ketua Prodi D2 Perhotelan



**(Heru Pramudia, S.ST,Par, M.Sc)
NIDN. 0016128102**

HALAMAN PENGESAHAN

**Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di depan Tim Penguji Proyek
Akhir Program Studi D2-Perhotelan Rintisan Akademi Komunitas
Padang Pariaman Program Studi Di luar Domisili
Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang**

**Judul : Penerapan Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Di
Ken-Yang Restaurant Da Vienna Boutique Hotel Batam**
Nama : Cici Kurniati
NIM/BP : 16215007/2016
Program Studi : D2-Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 9 Agustus 2018

Tim Penguji

Nama		Tanda Tangan
1. Ketua	Heru Pramudia, S.ST.Par., M.Sc	 (.....)
2. Anggota	Feri Ferdian, S.ST., M.M	 (.....)
3. Anggota	Fauza Afni S, S.Pd., M.Si	 (.....)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
PROGRAM STUDI DI LUAR DOMISILI
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
RINTISAN AKADEMI KOMUNITAS NEGERI
PADANG PARIAMAN



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cici Kurniati
NIM/BP : 16215007/2016
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa proyek akhir saya yang berjudul:

“Penerapan Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Di Ken-Yang Restaurant Da Vienna Boutique Hotel Batam” adalah benar merupakan hasil karya saya bukan merupakan dari plagiat hasil karya orang lain. Apabila suatu saat saya terbukti melakukan plagiat maka saya bersedia di proses menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik di institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat dan negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa sadar dan tanggung jawab.

Diketahui
Ketua Prodi D2 Perhotelan

Padang, 9 Agustus 2018
Saya yang menyatakan

Heru Pramudia, S.ST, Par., M.Sc
NIDN. 0016128102



Cici Kurniati
NIM. 16215007

ABSTRAK

Cici Kurniati, 2018. Penerapan Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Di Ken-Yang Restaurant Da Vienna Boutique Hotel Batam

Penulisan proyek akhir ini berawal dari wawancara singkat penulis dengan beberapa *staff* Ken-Yang Restaurant mengenai Penerapan Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Di Ken-Yang Restaurant yang masih kurang baik, karena masih terdapatnya *staff* Ken-Yang Restaurant tidak menangani keluhan tamu yang sesuai dengan prosedur hotel. Penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana penerapan prosedur penanganan keluhan tamu di Ken-Yang Restaurant.

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah deskriptif data kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan observasi yang dilakukan pada tanggal 30 Desember 2017-26 Januari 2018 di Jalan Pembangunan Nagoya Batam, Kota Batam, Kepulauan Riau, Indonesia. Sumber data adalah 1 orang *supervisor* dan 4 orang *staff* Ken-Yang Restaurant. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif.

Hasil penulisan proyek akhir ini menunjukkan bahwa secara umum prosedur penanganan keluhan tamu adalah 1) Semua *staff* Ken-Yang Restaurant sudah mendengarkan dengan perhatian dan empati terhadap tamu. 2) Sebagian *staff* Ken-Yang Restaurant sudah mendekati tamu dan bertanya dengan sopan jika ada masalah. 3) Semua *Staff* Ken-Yang Restaurant sudah melakukan dan tetap tenang dan tidak berdebat dengan tamu. 4) Semua *staff* Ken-Yang Restaurant sudah memberitahu apa yang terbaik dilakukan 5) Hampir semuanya dari *staff* Ken-Yang Restaurant tidak menetapkan perkiraan waktu untuk menjelaskan seta tindakan korektif menjadi spesifik. 6) Semua *staff* Ken-Yang Restaurant sudah memantau kemajuan dari tindakan korektif yang dilakukan untuk mengatasi keluhan tamu. 7) Semua *staff* Ken-Yang Restaurant sudah menindak lanjuti masalah hingga selesai, kontak tamu untuk memastikan bahwa masalah itu memutuskan muaskan 8) Semua *staff* Ken-Yang Restaurant sudah mengambil tindakan dengan cerdas tanpa ragu-ragu. 9) Sebagian *staff* Ken-Yang Restaurant tidak pergi begitu saja tanpa meminta maaf atau mengambil tindakan tiap persoalan.

Kata kunci: Penerapan, Prosedur, Penanganan, Keluhan Tamu, Ken-Yang Restaurant

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia sehingga dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan Proyek Akhir yang berjudul “Penerapan Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Di Ken-Yang *Restaurant* Da Vienna Boutique Hotel Batam”. Proyek Akhir ini di tulis dalam rangka memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Studi Diploma (D2) Pariwisata Perhotelan di Rintisan Akademi Komunitas Padang Pariaman PDD Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penyusunan Proyek Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Dra Ernawati, M.Pd., Ph.D sebagai Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Heru Pramudia, S.ST, Par, M,Sc. Ketua Prodi D2 Perhotelan PDD FPP Universitas Negeri Padang sekaligus Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan ini.
3. Ibu Fauza Afni S, S.Pd., M.Si selaku dosen penguji
4. Bapak Feri Ferdian S.ST., M.M selaku dosen penguji
5. Bapak Drs. Isrul Idrus selaku Koordinator PDD Akademi Komunitas Padang Pariaman.

6. Bapak Taufan Agung Perkasa sebagai *Supervisor Food and Beverage* Da Vienna Boutique Hotel Batam.
7. Keluarga besar tercinta dengan segala perjuangan, do'a dan pengorbanannya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir.
8. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi D2 Perhotelan yang selalu memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan Proyek Akhir.
9. Seluruh pihak yang berperan dalam mewujudkan Proyek Akhir ini dari awal sampai akhir. Semua jasa dan bantuannya penulis ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa Proyek Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis menerima saran dan kritik dari pembaca guna kesempurnaan Proyek Akhir ini, akhir kata semoga tugas ini dapat bermanfaat.

Padang Pariaman, 9 Agustus 2018

Hormat Penulis,

Cici Kurniati

16215007

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERSETUJUAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah1	10
C. Fokus Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Masalah	10
F. Manfaat Penulisan	11
BAB II. KAJIAN TEORI	
A. Landasan Teori	13
1. Pengertian Hotel	13
2. <i>Department</i> Hotel	13
3. Pengertian <i>Food and Beverage</i>	13
4. Pengertian <i>Restaurant</i>	13
5. Pengertian Keluhan Tamu	18
6. Prosedur Penanganan Keluhan Tamu.....	19
B. Kerangka Konseptual	20
BAB III. METODE PENULISAN	
A. Jenis Penulisan	22
B. Tempat dan Waktu Pengumpulan Data.....	22
C. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	22
D. Sumber Data.....	24

E. Teknik Analisis Data.....	24
BAB IV. HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Temuan	25
B. Pembahasan.....	25
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Ken-Yang <i>Restaurant</i>	4
Gambar 2: Kerangka Konseptual	21
Gambar 3: Da Vienna Boutique Hotel Tampak Dari Depan	24
Gambar 4: Barletta Dari Pintu masuk Da Vienna Boutique Hotel	29
Gambar 5: <i>Flux Fun Area</i>	31
Gambar 6: <i>Vienna Galery</i>	31
Gambar 7: Vienna Spa	32

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Wawancara
- Lampiran 2 : Hasil Wawancara 1 Orang *Supervisor*
- Lampiran 3 : Lembaran Observasi
- Lampiran 4 : Hasil Observasi 4 Orang *Staff Ken-Yang Restaurant*
- Lampiran 5 : Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Di *Ken-Yang Restaurant*
- Lampiran 6 : Catatan Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan bisnis dunia perhotelan di Indonesia saat ini berkembang dengan pesat, terbukti dengan meningkatnya jumlah hotel sesuai dengan perkembangan zaman sekarang. Dengan meningkatnya kebutuhan akan hotel oleh tamu, maka kebutuhan merekapun beragam, baik keperluan individu hingga keperluan kelompok. Perhotelan tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya sarana-sarana pendukung berupa fasilitas yang disediakan oleh hotel. Oleh karena itu lahir berbagai pendapat dari para ahli. Menurut Waryono (2015) hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.

Ada beberapa *department* yang ada di hotel seperti *Front Office Department*, *Accounting Department*, *Human Resource Department*, *Sales and Marketing Department*, *House Keeping Department*, *Engineering Department*, dan *Food and Beverage Department*. *Food and Beverage Department* merupakan salah satu *department* yang berperan penting dalam kelangsungan operasional karena produk yang ditawarkan kepada

tamu adalah produk yang menyangkut kebutuhan tamu sehari-harinya, yaitu produk makanan dan minuman yang dikelola secara komersial. Salah satu *departement* yang ada di Hotel adalah *Food and Beverage Service Departement* tersebut bertugas dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makan dan minum serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun tidak di hotel tersebut, dan dikelola secara komersial dan profesional.

Salah satu *department* yang memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan khususnya makanan dan minuman adalah *food and beverage department*. Menurut Andi (2012: 2) *Food and Beverage Department* merupakan salah satu departemen yang ada di hotel. Departemen ini termasuk departemen yang sangat penting sebab dapat menghasilkan atau mendatangkan keuntungan. Tamu yang tinggal di hotel tidak saja memerlukan tempat tidur (kamar) tetapi juga memerlukan makanan dan minuman yang dilayani oleh bagian tata hidangan atau *F&B Service*.

Da Vienna Boutique Hotel didirikan oleh Bapak Aria Odman yang merupakan perantau kelahiran Padang, Sumatera Barat. Da Vienna Boutique Hotel merupakan salah satu hotel yang berbintang tiga (***)). Hal yang sangat menarik adalah hotel ini merupakan satu-satunya hotel yang benar-benar bernuansa Butik, memiliki tema tertentu, penataan arsitekstur yang luar biasa, serta mampu bersaing dengan hotel berbintang lain di Batam. Da Vienna Boutique Hotel diresmikan pada tanggal 25 Mei

2015. Da Vienna merupakan singkatan dari nama istri dan ke tiga anak Bapak Odman, yaitu Da terdiri dari nama Diana dan Aria, dan Vienna dari nama Vries, Ninke, dan Adelin. Da Vienna Boutique Hotel terletak di Jl. Pembangunan Nagoya Batam, lokasi ini adalah pilihan yang *poluler* bagi *Tourist*, mudah di jangkau dari sebagian besar tempat wisata dan tempat yang sering dikunjungi *Tourist* karena Da Vienna Boutique Hotel berada di pusat kota dan dekat dengan pusat perbelanjaan. Da Vienna Boutique Hotel yang terletak di Jl. Pembangunan Nagoya Batam, lokasi ini adalah pilihan yang *poluler* bagi *Tourist*.

Selain memiliki ciri khas yaitu bernuansa *boutique*, hotel Da Vienna Boutique Hotel memiliki sebuah *restaurant* yang terletak di lantai 2(dua) diperuntukan untuk tamu yang menginap serta menyediakan menu-menu tradisional yang setiap harinya selalu ada. Ken-Yang *Restaurant* memiliki *section(A)*, *section(B)*, *section (C)*. Ken-Yang *Restaurant* Buka pada saat: *Weekday* 6 am – 10 am, sedangkan *Weekend* 5.30 am – 11.30 am. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1. Ken-Yang *Restaurant* dari *section*
Sumber : Da Vienna Boutique Hotel (2018)

Meskipun *restaurant* tersebut terdapat di sebuah hotel yang menarik, tetapi masih memiliki permasalahan dalam menangani keluhan tamu. Menurut Kotler dalam Sahara (2017: 3), keluhan tamu merupakan bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu barang atau jasa. Keluhan tidak disampaikan secara lisan saja, seperti berbicara langsung atau lewat hp, melainkan dengan cara tulisan atau tertulis, seperti lewat *guest complaint form*. Ketidakpuasan tamu terhadap *restaurant* Ken-Yang Da Vienna Boutique Hotel disebabkan oleh kurangnya pengetahuan karyawan terhadap pelayanan tamu. Selain itu, terbatasnya karyawan yang bekerja pada Ken-Yang *Restaurant*, khususnya di bagian *F&B Service* menjadi salah satu faktor ketidakpuasan tamu dalam pelayanan. Hal tersebut menyebabkan banyaknya tamu *complaint* kepada pihak *restaurant*.

Jika permasalahan sering terjadi di sebuah hotel maka hotel akan mengalami kegagalan dan memiliki dampak negatif terhadap suatu hotel tersebut. Dengan adanya permasalahan yang terjadi dapat mengakibatkan tamu yang menginap atau yang berkunjung ke hotel tersebut tidak ingin lagi kembali untuk kedua kalinya, sehingga menimbulkan kehilangan pelanggan. Setiap pelanggan akan menceritakan kekecewaannya kepada pelanggan yang lain mengakibatkan hotel akan kehilangan kesempatan untuk mendapatkan penjualan dari pelanggan yang baru, dan pada akhirnya perusahaan atau hotel akan kehilangan *revenue* atau pendapatan akibat banyaknya tamu atau pelanggan lebih memilih untuk mencari hotel lain.

Menurut Yoeti dalam Sahara (2017: 16) dalam bukunya *Customer Service* bahwa pengertian dari keluhan tamu (*Complaint*) adalah “ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan yang telah diberikan atau diterima”. Serta cara menyelesaikan keluhan tamu dilakukan dengan cara sebagai berikut: (1) Meminta maaf terlebih dahulu (2) Dengarkan semua keluhan tamu dengan penuh perhatian. Perhatikan setiap ucapan tamu dengan seksama dan jangan membagi perhatian dengan tamu lain (3) Jangan memotong pembicaraan tamu (4) Usahakan tamu lain jangan sampai mengetahuinya dilakukan dengan tidak menjawab secara kasar atau dengan gaya membela diri (5) Ingat bahwa tamu merasa dirinya benar (6) Tanyakan nama serta nomor kamar tamu (7) Catat semua keluhan tamu yang dirasakan oleh tamu (8) Jangan menghina tamu (9) Konsentrasikan

perhatian pada pokok masalah, bukan pada pribadi orangnya dilakukan dengan cara apapun yang terjadi jangan menghina tamu tetapkan konsentrasi pada pokok masalah (11) Buatlah catatan kecil dilakukan dengan cara mencatat pokok masalah, gunakan buku catatan bila harus menyampaikan hal itu kepada orang lain. Disamping itu, dengan mencatat maka akan memberikan kesan bahwa tamu benar-benar diperhatikan (12) Berikan gambaran waktu yang diperlukan dilakukan dengan cara menerangkan kepada tamu bahwa penyelesaiannya sudah dilakukan dan jangan terlalu cepat dan jangan terlalu lama (13) Penyelesaiannya dilakukan dengan cara melaksanakan penyelesaiannya dan beritahukan kepada tamu bahwa masalah telah diusahakan untuk menyelesaikannya (14) Ucapkan terima kasih kembali dilakukan dengan cara ucapan terimakasih kepada tamu atas keluhan tersebut.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan pada tanggal 30 Desember 2017-26 Januari 2018, penulis menemukan beberapa kesalahan yang dilakukan oleh *Staff Ken-Yang Restaurant* dalam melakukan penanganan keluhan tamu yaitu Adanya *staff Ken-Yang Restaurant* pergi begitu saja tanpa meminta maaf terlebih dahulu kepada tamu sehingga tamu tidak merasa diperhatikan dan dihargai. Seharusnya *staff Ken-Yang Restaurant* harus meminta maaf terlebih dahulu atas kesalahan penanganan keluhan dari tamu yang *complaint*.

Adanya *staff Ken-Yang Restaurant* memotong pembicaraan tamu pada saat tamu menyampaikan keluhannya. Seharusnya *staff Ken-Yang*

Restaurant mendengarkan terlebih dahulu keluhan yang disampaikan tamu hingga selesai, agar tamu merasa keluhannya diterima dengan baik. *Staff Ken-Yang Restaurant* mengabaikan keluhan tamu sehingga tidak mencatat dan tidak mendokumentasikan keluhan tamu yang bisa menjadi bahan untuk pelayanan yang lebih baik kedepannya. Seharusnya *staff Ken-Yang Restaurant* mencatat di catatan kecil semua keluhan tamu agar dapat menjadi bahan pedoman untuk kedepannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis menemukan beberapa masalah yang dapat diambil dan diteliti sehingga penulis tertarik untuk mengangkat judul proyek akhir ini yaitu “**Penerapan Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Di Ken-Yang Restaurant Da Vienna Boutique Hotel Batam**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah yang ada di *Ken-Yang Restaurant* sebagai berikut:

1. Adanya *staff Ken-Yang Restaurant* pergi begitu saja tanpa meminta maaf terlebih dahulu kepada tamu.
2. Adanya *staff Ken-Yang Restaurant* memotong pembicaraan tamu dan tidak menyelesaikan permasalahan tamu.
3. Adanya *staff Ken-Yang Restaurant* mengabaikan keluhan tamu sehingga tidak mencatat dan tidak mendokumentasikan keluhan tamu yang bisa bahan untuk pelayanan yang lebih baik ke depannya.

C. Fokus Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka penulis memfokuskan masalah pada Penerapan Prosedur Penanganan Keluhan Tamu di Ken-Yang *Restaurant* Da Vienna Boutique Hotel Batam.

D. Rumusan Masalah

Bagaimana Penerapan Prosedur Penanganan Keluhan Tamu di Ken-Yang *Restaurant* Da Vienna Boutique Hotel Batam.

E. Tujuan Penulisan

1. Tujuan Umum

Mengetahui bagaimana Penerapan Prosedur Penanganan Keluhan Tamu Di Ken-Yang *Restaurant* Da Vienna Boutique Hotel Batam.

2. Tujuan Khusus

Mendeskripsikan Penerapan Prosedur Penanganan Keluhan Tamu di Ken-Yang *Restaurant* Da Vienna Boutique Hotel Batam (2018) meliputi (1) *Approach the guest and ask politely if there is a problem;* (2) *Listen with concern and empathy;* (3) *Stay calm and never argue with the guest;* (4) *Tell the guest what can be the best done.offer choices.* (5) *Set an approximate time for completionof corrective actions. Be specific, but do not underestimate the amount of time it will take to resolve the problem;* (6) *Monitor the progress of the corrective action done to resolve the guest complaint;* (7) *Follow up. Event if the complaint was resolved by someone else, contact the guest to ensure that the problem was resolved satisfactory;* (8) *Restaurant staff should*

take corrective actions without any hesitation; (9) Apologizing and taking action as per issue.

f. Manfaat Penulisan

1. Manfaat Bagi Industri

Sebagai bahan masukan dan informasi serta bahan evaluasi bagi pihak *food and beverage service* khususnya bagi Ken-Yang *Restaurant*, serta memberi masukan terhadap pihak industri dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan Penerapan Prosedur Penanganan Keluhan Tamu di Ken-Yang *Restaurant* Hotel Batam yang tidak sesuai dengan *management* hotel sehingga memperoleh keuntungan dari ketidakpuasan tamu dalam memberikan pelayanan.

2. Manfaat Bagi Pihak Kampus

Sebagai bahan tambahan bacaan bagi perpustakaan, dan menambah ilmu pengetahuan serta sumber informasi untuk para *junior* dan pembaca lainnya.

3. Manfaat Bagi Penulis

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Ahli Muda (A.Ma), dan menambah wawasan tentang Penerapan Prosedur Penanganan Keluhan Tamu di Ken-Yang *Restaurant* Da Vienna Boutique Hotel Batam.