

PERAN SEORANG *WAITER*/*WAITRESS* DALAM MENANGANI KOMPLAIN TAMU DENGAN METODE *ILEAD* DI *SKYLINE* RESTAURANT GUMAYA TOWER HOTEL SEMARANG

Amanda Putri Aulia¹, Titik Akiriningsih², Denny Asmara³

Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

azwaputrimadina@gmail.com¹, Ai_RienNha82@yahoo.com², Asmaradenny971@gmail.com³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *waiter* atau *waitress* dalam menangani komplain di *Skyline restaurant* Gumaya Tower Hotel Semarang. Pelayanan yang baik tidak hanya berkaitan dengan kecepatan penyajian makanan dan minuman, tetapi juga kemampuan karyawan dalam merespon sebuah keluhan dengan cepat tepat. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa *waiter* atau *waitress* memiliki peran penting sebagai garda terdepan dalam menjaga kepuasan tamu, sehingga metode-metode penanganan komplain sangat diperlukan salah satunya penggunaan metode *ILEAD*, dengan menerapkan teknik komunikasi yang efektif, sikap ramah, dan penyelesaian masalah yang cepat dapat mengubah persepsi negatif tamu terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Peran *waiter* atau *waitress*, penanganan komplain, metode *ILEA*

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman, pariwisata semakin luas dan mengalami kemajuan (Nariswari, K, Akiriningsih, T, & Pradipta, MPY, 2023). Banyak peluang bisnis di sektor pariwisata seperti penginapan dan hotel yang terbuka karena banyaknya wisatawan yang datang (Nudin, N., Akiriningsih, T., & Ermawati, K.C., 2025). Kota Semarang merupakan ibu kota di Provinsi Jawa Tengah yang juga dikenal sebagai kota multikultural karena pengaruh budaya Jawa, Tionghoa, dan Arab. Ini tercermin dalam acara tradisi, arsitektur, dan

ragam kuliner. Kota Semarang juga memiliki berbagai destinasi wisata sejarah dan religi seperti, Kota Lama Semarang, Lawang Sewu, Masjid Agung Jawa Tengah dan Sam Poo Kong (Kelenteng Gedung Batu).

Banyaknya pilihan destinasi wisata membuat Semarang banyak didatangi wisatawan dari berbagai daerah hingga mancanegara, sehingga banyak pebisnis yang berlomba-lomba membuka layanan perhotelan yang megah dan mewah dengan pelayanan yang berkualitas agar para tamu puas dengan pelayanan yang mereka berikan. Pertiwi (2021:68) menyatakan bahwa

kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan.

Di dalam layanan perhotelan, hotel bukan hanya menyediakan layanan penginapan namun juga menyediakan layanan makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya yang dikelola secara komersial di mana mereka memberikan pelayanan secara istimewa kepada tamu agar tamu merasa dihargai dan merasakan kepuasan sesuai dengan ekspektasi dan harapan.

Kualitas layanan diharapkan sebagai keunggulan juga pengendalian untuk memenuhi keinginan pelanggan di mana terdapat lima dimensi kualitas layanan yaitu, bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) (Tjiptono, 2014). Di Semarang banyak sekali hotel yang mengunggulkan kualitas layanan, salah satunya dengan layanan bintang lima yaitu Gumaya Tower Hotel Semarang. Gumaya Tower Hotel Semarang beralamat di Jl. Gajahmada No. 59 – 61, Kelurahan Kembangsari, Kecamatan Semarang Tengah, Kota Semarang yang terletak di tengah kota yang sangat strategis dekat dengan Simpang Lima dan Tugu Muda. Gumaya Tower Hotel Semarang menawarkan berbagai fasilitas yang sangat lengkap dan memberikan

pelayanan yang sangat berkesan kepada para tamu. Salah satunya beberapa restoran dalam area hotel yang dapat digunakan sesuai kebutuhan diantaranya yaitu, *Chatter Lounge*, *Marquess*, *Noble Court* dan *Skyline*.

Skyline adalah bagian dari restoran Gumaya Tower Hotel Semarang yang menjadi daya tarik pelanggan sebagai *dining area* untuk pelanggan yang menggunakan layanan di Gumaya Tower Hotel Semarang. Untuk menunjang kepuasan pelanggan, Gumaya Tower Hotel Semarang memiliki beberapa *department*, salah satunya adalah *Food and Beverage Service Department* yang bertanggung jawab melayani makanan dan minuman untuk para tamu. Dalam *Food and Beverage Service Department* seorang *waiter/waitress* adalah bagian penting dalam melayani serta membantu tamu dalam pemesanan dan penyajian makanan serta minuman. Seorang *waiter/waitress* juga harus mematuhi dan melaksanakan SOP pelayanan hotel untuk menunjang layanan seperti *sequence of service* dan menerapkan prinsip 5S dalam melayani tamu hotel agar tercipta sebuah kepuasan dalam diri tamu agar tidak terjadi sebuah komplain.

Komplain merupakan rasa atau ungkapan kurang puas terhadap satu produk atau pelayanan baik secara lisan maupun

tertulis. Komplain dapat berdampak negatif bagi keberlangsungan restoran itu sendiri seperti, tamu akan kehilangan kepercayaan terhadap produk atau layanan di restoran tersebut. Karena setiap tamu yang datang ke restoran memiliki ekspektasi yang besar, terutama pada pelayanan yang akan *waiter/waitress* berikan dan berharap bisa mendapatkan timbal balik yang seimbang dengan pengeluaran yang sudah dikeluarkan.

Saat menjalani *on the Job Training* selama enam bulan di Gumaya Tower Hotel Semarang khususnya pada *Food and Beverage Service Department* di *Skyline Restaurant*, penulis melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan di lapangan. Dari pengamatan tersebut ditemukan beberapa permasalahan, terutama terkait dengan lamanya waktu penyajian makanan yang seringkali menimbulkan rasa kecewa dari tamu karena mereka harus menunggu terlalu lama hingga pesanan tiba. Salah satu bentuk kekecewaan ini tercermin dalam ulasan yang ditinggalkan oleh tamu. Selain itu, penulis juga mencatat adanya kelalaian dari beberapa *waiter/waitress* saat melakukan *input* pesanan sehingga makanan yang disajikan tidak sesuai dengan urutan yang semestinya. Situasi ini tentu berdampak negatif terhadap tingkat kepuasan tamu. Kekecewaan yang dirasakan para tamu tidak

hanya mempengaruhi pengalaman makan mereka, tetapi juga berdampak pada loyalitas mereka terhadap *Skyline Restaurant* secara keseluruhan sehingga peran *waiter/waitress* di sini sangat diperlukan untuk menangani komplain dari tamu atau pengunjung *Skyline Restaurant*. Menangani keluhan tamu juga merupakan aspek penting yang harus diperhatikan oleh setiap hotel. Penanganan keluhan yang dilakukan yaitu menggunakan metode *ILEAD*, yaitu metode penanganan keluhan yang secara efektif dapat mengubah persepsi negatif tamu menjadi pandangan yang lebih positif, sehingga rasa ketidakpuasan mereka terhadap layanan dan fasilitas dapat berubah menjadi kepuasan.

Berdasarkan dari uraian di atas, penulis membuat penelitian dengan judul “Peran Seorang *Waiter/Waitress* dalam Menangani Komplain Tamu dengan Metode *ILEAD* di *Skyline Restaurant* Gumaya Tower Hotel Semarang”.

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang mencoba memberikan interpretasi mendalam terhadap "apa adanya tentang suatu variabel, gejala atau keadaan" hasil lapangan yang didasarkan pada fakta sosial yang sebenarnya (Arikunto,

2006:310). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena bertujuan untuk memahami secara mendalam peranan *waiter/waitress* dalam menangani komplain tamu di *Skyline Restaurant* Gumaya Tower Hotel Semarang. Penelitian berfokus pada deskripsi, interpretasi, dan analisis proses pelayanan secara langsung.

B. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi yaitu kegiatan yang dilakukan dengan cara mengamati langsung objek yang diamati oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang holistik (menyeluruh) (Sugiyono, 2020:109). Di sini peneliti berkontribusi langsung dalam pelaksanaan kegiatan observasi dan mengamati secara langsung bagaimana peranan seorang *waiter/waitress* dalam menangani komplain di *Skyline Restaurant* Gumaya Tower Hotel Semarang dengan metode *ILEAD*.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab (Sugiyono, 2020:114)

sehingga dapat dikontribusikan makna dalam suatu topik tertentu. Di sini peneliti melakukan wawancara dengan 2 orang *waiter/waitress* dan *Supervisor Skyline Restaurant* Gumaya Tower Hotel Semarang untuk mendapatkan informasi lebih mendalam tentang cara dan kendala apa saja yang dialami selama menghadapi sebuah komplain tamu.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2018). Peneliti menggunakan dokumentasi saat melakukan kegiatan penelitian di *Skyline Restaurant* untuk memperkuat penelitian yang peneliti buat.

4. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menelusuri dan mengkaji berbagai sumber tertulis seperti buku, literatur, catatan, serta laporan yang memiliki keterkaitan dengan isu atau permasalahan yang sedang diteliti.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Skyline Restaurant merupakan salah satu outlet makanan dan minuman di bawah pengelolaan *Food and Beverage Service Department* Gumaya Tower Hotel Semarang. Terletak di lantai 17, *Skyline* menawarkan keindahan pemandangan kota Semarang dari atas gedung Gumaya Tower Hotel Semarang, sehingga menjadi daya tarik utama bagi tamu lokal maupun mancanegara.

Skyline restaurant merupakan salah satu *restaurant* yang ada di Gumaya Tower Hotel Semarang yang mengusung tema *fine dining restaurant* dengan menawarkan menu *ala carte*, *set menu*, dan merupakan spesialis restoran dengan menyajikan menu *western* dan berbagai *wine* serta *beverages* lainnya, buka setiap hari dari jam 04.00 WIB – 24.00 WIB. Restoran ini menyasar tamu hotel, pengunjung umum, wisatawan lokal maupun mancanegara, serta sering dijadikan tempat untuk *dinner* romantis, *private event*, atau *gathering* eksklusif.

Fasilitas yang ditawarkan di *Skyline Restaurant* yaitu terdapat ruang *indoor* dan *outdoor* untuk ruang *indoor* terdapat ruang *VIP* biasanya digunakan untuk para tamu yang ingin mengadakan *romantic dinner* atau *dinner* eksklusif dengan menawarkan *best view* pemandangan kota Semarang, serta ada

tempat *outdoor* yang diperuntukkan untuk mereka yang ingin menikmati makan malam santai dengan akses *free smooking area*.

Sebagai bagian dari hotel Bintang lima *skyline* mengedepankan pelayanan yang profesional termasuk standar *Sequence of Service* dan implementasi prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) dalam berinteraksi dengan tamu.

A. Hasil Penelitian

Peran seorang *waiter/waitress* selain bertugas untuk melayani serta menyajikan makanan dan minuman untuk tamu juga berperan dalam menangani komplain tamu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku sehingga dengan mengedepankan kualitas pelayanan yang baik maka akan tercipta kepuasan pelanggan, namun jika *waiter/waitress* tidak bekerja sesuai SOP yang ada maka akan tercipta sebuah masalah dari komplain tamu yang berdampak pada citra baik restoran.

1. Peran *Waiter/Waitress* dalam Menangani Komplain di *Skyline Restaurant* Gumaya Tower Hotel Semarang

Di dalam industri perhotelan peran *waitress* tidak hanya sebagai pelayan yang melayani pemesanan makanan dan minuman saja, namun juga

memenuhi kebutuhan tamu yang datang ke restoran hingga meninggalkan restoran. Namun seorang *waiter/waitress* juga memiliki peran penting dalam menangani komplain tamu yaitu berperan sebagai penerima informasi awal (*frontliner*). *Waiter* merupakan orang pertama yang berinteraksi langsung dengan tamu, sehingga *waiter/waitress* harus mampu mendengarkan komplain dengan sikap terbuka, sopan, dan empati. Tugas ini sangat krusial karena akan mempengaruhi kesan pertama tamu terhadap cara penanganan complain sebagai penyalur informasi, *waiter* wajib mencatat atau mengingat komplain tamu secara jelas dan akurat.

Komplain kemudian harus disampaikan ke atasan, *Supervisor*, atau bagian terkait (misalnya: dapur/*kitchen*, manajer restoran). Sebagai penyelesai masalah sementara bila komplain masih ringan (contoh: makanan kurang panas, pesanan belum datang), *waiter* bisa langsung menawarkan solusi cepat atau cek ulang ke dapur. *Waiter* juga dapat menawarkan komplimen seperti minuman gratis. Namun para

waiter/waitress memiliki tantangan yang besar ketika menghadapi tamu dengan perbedaan karakter.

2. Jenis-Jenis Komplain yang Ada di *Skyline Restaurant* Gumaya Tower Hotel Semarang

Komplain sendiri adalah sebuah pengungkapan ketidakpuasan konsumen terhadap sebuah pelayanan yang mereka terima. Komplain sendiri di bedakan menjadi 4 kelompok. Komplain diartikan sebagai aksi yang dilakukan seseorang, yang didalamnya termasuk mengkomunikasikan sesuatu yang negatif terhadap produk atau pelayanan yang dibuat atau dipasarkan (Widya Paramitha, 2024). Menurut Norwel ada empat kategori dari komplain yaitu *mechanical complaint*, *attitudinal complaint*, *servicerelated complaint*, dan *unusual complaint*. Komplain sendiri memiliki beberapa tingkatan menurut, menurut Lovelock & Wirtz (2011) yaitu:

- a) Komplain ringan (*minor complaint*), contohnya: AC kurang dingin, *napkin* yang kotor.
- b) Komplain sedang (*moderate complaint*), contohnya: makanan

datang terlambat, pesanan salah, *waiter* tidak ramah.

- c) Komplain berat (*major complaint*), contohnya: terdapat benda asing di dalam makanan tamu.

Komplain yang sering terjadi di *Skyline Restaurant* termasuk kedalam *servicerelated complaint* (komplain mengenai pelayanan makanan dan minuman yang lama) yaitu tentang keterlambatan penyajian makanan kepada konsumen dan kesalahan input para *waiter/waitress* saat melakukan penginputan pesanan tamu. *Supervisor*, *waiters* 1, dan *waiters* 2 mengungkapkan bahwa komplain sering terjadi di waktu-waktu tertentu seperti saat sedang ada *event* atau saat hotel sedang ramai. Komplain-komplain yang ada di *Skyline Restaurant* termasuk kedalam kategori jenis komplain tingkat sedang (*moderate complaint*).

3. Strategi Penanganan Komplain dengan Menggunakan Metode *ILEAD* di *Skyline Restaurant* Gumaya Tower Hotel Semarang

Strategi penanganan komplain dengan metode *ILEAD* sangat efisien dalam menangani sebuah komplain di *Skyline*

Restaurant penanganan yang dilakukan meliputi:

a) *Identify*

Yaitu penanganan pertama yang harus dilakukan seorang *waiter/waitress* adalah mengidentifikasi masalah utama dari tamu dengan cara mengajukan pertanyaan kepada tamu tentang masalah apa yang sedang dihadapi. Dengan hal itu kita dapat mengetahui inti dari masalah yang tamu hadapi. *Waiter* 1 dan *Waiter* 2 telah melakukan penanganan pertama yaitu mengidentifikasi permasalahan yang tamu alami.

b) *Listen*

Yaitu mendengarkan dengan seksama apa yang sedang tamu bicarakan agar *waiter/waitress* paham dengan masalah atau keluhan yang sedang diajukan tamu. *Waiter* 1 dan *Waiter* 2 telah menerapkan penanganan kedua dengan mendengarkan keluhan tamu dengan baik dan benar.

c) *Empathize*

Yaitu mampu menunjukkan rasa empatinya terhadap masalah yang tamu alami sehingga tamu merasa dihargai oleh para staf

waiter/waitress di *Skyline Restaurant* telah melakukan penanganan ketiga yaitu menunjukkan rasa empatinya terhadap komplain yang tamu sampaikan.

d) *Apologize*

Yaitu seorang *waiter/waitress* harus mengungkapkan permohonan maaf terhadap tamu atas masalah atau kendala yang dialami tamu sehingga tamu merasa tidak nyaman atas hal tersebut. *Waiters* telah melaksanakan penanganan keempat yaitu mengucapkan permohonan maaf kepada tamu terkait dengan masalah atau keluhan yang tamu alami.

e) *Decide*

Yaitu para *waiters* harus memberikan sebuah solusi kepada tamu terhadap masalah yang sedang dialami tamu, solusi tersebut bisanya perlu persetujuan dari pihak *manager* atau *supervisor* agar operasional tetap berjalan lancar. *Waiters* di *Skyline Restaurant* telah melaksanakan penanganan ini dengan melaporkan komplain-komplain yang memerlukan sebuah komplimen terhadap masalah yang

terjadi kepada *supervisor*. Komplimen yang diberikan dari *Skyline Restaurant* yaitu berupa *dessert*. Komplimen yang diberikan oleh *Skyline Restaurant* hanya diperuntukkan untuk komplain sedang dan komplain berat, sedangkan untuk komplain-komplain ringan dicarikan solusi seperti menggantikan *cutleries* yang kotor dengan *cutleries* baru.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang “Peran *Waiter/Waitress* dalam Menangani Komplain di *Skyline Restaurant* Gumaya Tower Hotel Semarang” dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. *Waiter* memiliki peran yang sangat penting dan strategis dalam menjaga loyalitas tamu melalui penanganan komplain yang tepat dan profesional. *Waiter* tidak hanya bertugas menyajikan makanan dan minuman, tetapi juga menjadi garda terdepan dalam merespons keluhan tamu secara langsung.
2. Jenis komplain yang paling sering terjadi di *Skyline Restaurant* tergolong

dalam *service-related complaints*, seperti keterlambatan penyajian makanan, kesalahan pesanan, kelalaian staf dalam menginput pesanan tamu. Komplain ini memerlukan penanganan yang cepat dan empatik agar tidak berkembang menjadi ketidakpuasan yang lebih besar.

3. Dalam menghadapi komplain tersebut, *waiter* di *Skyline Restaurant* telah menerapkan strategi penanganan berdasarkan metode *ILEAD* (*Identify, Listen, Empathize, Apologize, Decide*). Metode ini terbukti membantu *waiter* dalam menangani keluhan dengan lebih sistematis, di mana mereka mampu mengidentifikasi sumber masalah dengan tepat, mendengarkan keluhan tamu secara aktif, menunjukkan empati terhadap kekecewaan tamu, menyampaikan permintaan maaf secara tulus, serta memberikan solusi langsung sesuai standar operasional yang berlaku. Dengan penerapan metode *ILEAD*, *waiter* dapat meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus membangun kembali kepercayaan tamu. Hal ini menunjukkan bahwa peran *waiter* dalam penanganan komplain bukan hanya sebagai pelaksana, tetapi juga

sebagai representatif citra restoran secara keseluruhan.

B. Saran

1. Meningkatkan pelatihan komunikasi dan penyelesaian masalah bagi *waiter/waitress* guna membangun kepercayaan diri dalam memberikan solusi yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
2. Memberikan wewenang terbatas kepada *waiter/waitress* untuk menangani keluhan ringan, sehingga respon terhadap komplain tamu bisa lebih cepat dan tamu tidak merasa diabaikan.
3. Melakukan evaluasi rutin terhadap kualitas pelayanan dan penanganan komplain, serta menjalin koordinasi yang baik dengan tim dapur terkait perkiraan waktu penyajian makanan hingga diterima oleh tamu.
4. Menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan keluhan secara konsisten oleh seluruh *waiter/waitress*, agar proses penanganan komplain sama dan tamu tidak merasa adanya perlakuan yang berbeda saat menyampaikan keluhan di area restoran.

DAFTAR PUSTAKA

- Angela, V. C., Kiki Sanjaya, W., Praminatih, G. A., Kunci, K., Keluhan, :, Online, U., & Keluhan, P. 2025. Analisis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Bintang 5 Complaint Analysis and Handling of Complaints in 5 Star Hotels. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 04(3), 2117–2133.
<https://doi.org/10.22334/paris.v4i3>
- Ariesa, K. W., Adi, I. A. S. P., & Indrayani, I. G. A. P. W. 2024. Handling Guest Complaints with the Identify, Listen, Empathize, Analyze, Deliver Solution Method at Intercontinental Bali Resort. *Indonesian Journal of Interdisciplinary Research in Science and Technology*, 2(10), 1401–1414.
<https://doi.org/10.55927/marcopolo.v2i10.11251>
- Author, C., Wayan Dedi Artadi, I., & Gusti Ayu Eka Suwintari, I. 2024. Penerapan Standar Operating Procedure (Sop) Pramusaji Implementation of Standard Operating Procedures (Sop) for Waiters. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 03(2), 238–248.
<https://doi.org/10.22334/paris.v3i2>
- Made Purnami, N., & Nurcaya, N. 2025. Exploring the Drivers of Customer Loyalty in the Restaurant Industry: A Systematic Literature Review and Future Research Agenda. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 10(1), 28–51.
<https://doi.org/10.38043/jimb>
- Nariswari, K.P, Akiriningsih, T, & Pradipta, M.P.Y., 2003. Penerapan Komponen Pariwisata dalam Upaya Meningkatkan Daya Tarik Wisata di Kampung Batik Kauman Surakarta. *Jurnal Sabbhata Yatra: Vol 4 No 2 Desember*
- Nicko Albart, & Marsudi, A. S. 2025. Earnings Management on New Fraud Diamond and Financial Statement Fraud in Indonesian Infrastructure Firms. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(4), 2617–2630.
<https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i4.3451>
- Nurhayati, N., & Chandra Irawan, M. 2022. Strategi Waiter/Ss Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Queen Food Cianjur Jawa Barat. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 5(2), 2597–5323.
<http://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara>
- Nudin, N., Akiriningsih, T., & Ermawati, K.C.. 2025. Kemampuan Berbahasa Inggris Dalam Kinerja Pelayanan Resepsionisdi Hotel Wisata Beach Wakatobi. *Jurnal Sabbhata Yatra: Vol 6 No 1 Juli*
- Paramitha, M. W. 2024. Penerapan Prosedur Penanganan Keluhan Tamu di Asta Wilangun Restaurant, Desa Pancasari, Kecamatan Sukasada, Buleleng. *Jurnal Pendidikan Tambusa*, 8(1)
- Rendrawan, G., & Mahardika, A. A. Ngr. Y. M. 2020. Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *JMPP: Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1)
- Rufi ‘Aisyah, & Pasaribu Pasaribu. 2025. Implementasi Standard Operasional Procedure (SOP) Receiving Section di the Zuri Hotel Pekanbaru. *Jurnal*

Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan, 4(2), 383–393. <https://doi.org/10.55606/jempper.v4i2.4167>

Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Jembrana 2023. Politeknik Negeri Bali

Solikhan dan Emmita Devi Hari Putri Program Studi Perhotelan Akademi Pariwisata BSI Yogyakarta JIRingroad barat, A., & Gamping, A. 2014. Upaya Meningkatkan Pelayanan Restoran Dalam Melayani Tamu Di Jogjakarta Plaza Hotel. In Jurnal Khasanah Ilmu (Issue 1)

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. JMPP: Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata, 1

Sutjiadi, M. A. 2023. Implementasi Standar Operasional Prosedur untuk Meningkatkan Pelayanan di Sana Sini Restoran Hotel Pullman Jakarta Indonesia Thamrin (Studi Kasus Sesuai Hasil LQA Assessment Periode 2022). Jurnal Manajemen Pariwisata Dan Logistik, 9(3)

Tirtawati, N. K., & Pariwisata, J. 2023. Tugas Akhir Penanganan Complaint Tamu Oleh Pramusaji Pada Village Square Restaurant Di Hotel Andaz Bali Sanur

Wahyuningsing, S. (n.d.). Penerapan Standard Operating Procedure Pelayanan Waiter Dan Waitress Di Sarkies Restaurant Hotel Majapahit Surabaya. Universitas Jember

Wangi, N. P., & Yanti, T. 2023. Tugas Akhir Penanganan Guest Complaint Oleh Waiter Pada the Café Restaurant di Hotel the Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua, Bali Program Studi D Iii Perhotelan