**EVALUASI PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA BEST CITY HOTEL YOGYAKARTA**

**Listiana Manggih Rahayu**

# **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan di Best City Hotel Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi keluhan pelanggan yang diberikan oleh Best City Hotel Yogyakarta. Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Berdasarkan data penjualan Best City Hotel Yogyakarta pada tahun 2020 hingga tahun 2021 dapat disimpulkan bahwa terdapat kenaikan penjualan pada bulan tertentu begitu pula sebaliknya juga mengalami penurunan penjualan. Persentase penjualan pada tahun 2020-2021 bersifat *fluktuasi.* Data yang dianalisis merupakan data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi pada bidang pemasaran perusahaan yaitu manajer pemasaran dan bagian *front office* Best City Hotel Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, dapat disimpulkan bahwa Best City Hotel Yogyakarta mengevaluasi keluhan pelanggan dengan empati. Kecepatan dalam penanganan keluhan pelanggan. kewajaran atau keadilan dalam penanganan keluhan pelanggan. Dan kemudahan pelanggan dalam menghubungi perusahaan. Hasil wawancara kepada karyawan Best City Hotel menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik. Dan sudah tersedianya berbagai sosial media agar memudahkan pelanggan dalam menghubungi perusahaan.

**Kata Kunci**: Keluhan Pelanggan



***EVALUATION OF HANDLING CUSTOMER COMPLAINTS AT BEST CITY HOTEL YOGYAKARTA***

**Listiana Manggih Rahayu**

# ***Abstract***

*This research was conducted at the Best City Hotel Yogyakarta. The purpose of this study was to evaluate the handling of customer complaints given by Best City Hotel Yogyakarta. The analysis used in this research is descriptive qualitative analysis. Based on sales data of Best City Hotel Yogyakarta in 2020 to 2021, it can be concluded that there is an increase in sales in certain months and vice versa, there is also a decrease in sales. The percentage of sales in 2021-2022 is fluctuating. The data analyzed are data from observations, interviews and documentation in the company's marketing field, namely the marketing manager and the front office of Best City Hotel Yogyakarta. based on the results of research conducted by the author, it can be concluded that Best City Hotel Yogyakarta evaluates customer complaints with empathy. Speed ​​in handling customer complaints. fairness or fairness in handling customer complaints. And the ease of customers in contacting the company. The results of interviews with employees of Best City Hotel indicate that the quality of service provided is good. And the availability of varoius social media to make it easier for customers to contack the company.*

***Keywords:*** *Customer Complaint*