

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi penanganan keluhan yang dilakukan oleh *Guest Relation Officer* sehingga akan meningkatnya loyalitas pelanggan. Keluhan adalah suatu tanda rasa ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan baik secara teknis maupun non teknis ataupun terhadap produk. Komunikasi yang dilakukan *Guest Relation Officer* Hyatt Regency Yogyakarta dalam menangani keluhan menerapkan langkah-langkah yang dianggap efektif dengan tujuan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan observasi dan wawancara sebagai data primer serta studi pustaka berupa data dari buku dan literatur terkait sebagai data sekunder. Objek dalam penelitian ini yaitu penanganan keluhan tersebut. Uji validitas yang dilakukan menggunakan teknik triangulasi, yaitu membandingkan dan mengecek ulang data yang didapat dari sumber yang berbeda. Sumber yang dikenai teknik tersebut, yaitu *Guest Relation Officer*, *Public Relations Manager*, dan Medallia. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penanganan yang dilakukan oleh *Guest Relation Officer* dapat dikatakan efektif. Hasil menunjukkan bahwa pelanggan atau tamu yang pernah complain atau mengeluh, cenderung kembali menginap di Hyatt Regency Yogyakarta setelah ditangani oleh langkah-langkah atau proses komunikasi yang diterapkan oleh *Guest Relation Officer*. Terdapat kekurangan yang dirasa harus dilengkapi, yaitu penanganan keluhan secara intens dan *continue* terhadap tamu atau pelanggan yang menyampaikan keluhan dengan Medallia. Hal ini harus dilakukan agar tidak terdapat perbedaan golongan dalam penanganan keluhan.

Kata Kunci : Penanganan Keluhan, *Guest Relation Officer*, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This research aims to understand the communication of handling complaint by Guest Relation Officer to increased customer loyalty. Complaint is a feeling of dissatisfaction that customer received both technically and non technical or to product. Communication that Guest Relation Officer Hyatt Regency Yogyakarta done in dealing with complaint is apply the steps to considered effective for the purpose of raising customer loyalty. Research methodology that used in this research was descriptive qualitative by observation and interview as primary data and the literature study from books and related as secondary data. The Object in this research is a handling complaint. This research use triangulation technique, namely compare and check repeated the data obtained from different sources. A source in this research is Guest Relation Officer, Public Relation Manager and the Medallia. The conclusion of this research is the handling complaint that what Guest Relation Officer do is efective. The result is that customer or guests who had complaint are tending to be turned back to stay in Hyatt Regency Yogyakarta after handled by steps or process of communication that applied by Guest Relation Officer. But, there is something that should be complete, the handling of complaint in an intense and continue againts the customers who submitted a complaint with Medallia. This should be done, so there are no differences of class in the handling complaint.

Keyword : Handling Complaint, *Guest Relation Officer*, Customer Loyalty