

Abstrak

Perkembangan kepariwisataan di Indonesia saat ini sudah sangat maju. Hal ini didukung dengan semakin lengkapnya departemen yang dimiliki oleh setiap hotel, khususnya hotel bintang empat. Kencana *Coffee Shop* sebagai tempat perjamuan makanan dan minuman yang disajikan kepada tamu. Oleh karena itu seorang *waiter/waitress* harus menerapkan *attitude* yang baik agar tamu dapat merasa nyaman pada saat berada di hotel. Attitude dalam pelayanan terutama seorang *waiter/waitress* selama ini memiliki peran penting dalam memberikan kesan yang baik bagi tamu. Dari latar belakang tersebut maka penulis mengangkat permasalahan mengenai *attitude waiter/waitress* dalam menghadapi komplain di kencana *coffee shop* dalam melayani tamu yang menikmati perjamuan makanan dan minuman di Kencana *Coffee Shop* Garden Palace Hotel Surabaya.

Penulis menganalisis tentang *attitude waiter/waitress* dalam menghadapi komplain di Kencana *Coffee Shop* Garden Palace Hotel Surabaya. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui upaya apa saja yang sering menyebabkan komplain di Kencana *Coffee Shop* Garden Palace Hotel Surabaya yang sering dikeluhkan oleh para tamu. Dilihat pada cara memberikan pelayanan yang baik, *attitude* yang baik dalam menangani komplain, kemampuan individu yang baik dimiliki oleh seorang *waiter/waitress*, profesional kerja yang harus dimiliki oleh seorang *waiter/waitress*.

Metode yang digunakan oleh penulis adalah studi deskriptif dengan metode kualitatif. Artinya data didapat berdasarkan pengamatan secara langsung untuk memperoleh data berupa kata-kata atau kalimat berdasarkan fakta yang ada agar memperoleh gambaran atau kalimat yang jelas dan efisien.

Oleh sebab itu hasil yang diharapkan oleh penulis dalam penelitian kali ini tentang *attitude waiter/waitress* dalam menghadapi komplain tamu di Kencana *Coffee Shop* terhadap tamu di Garden Palace Hotel Surabaya adalah perlunya perhatian lebih dalam mengawasi seorang *waiter/waitress* di Kencana *Coffee Shop*, mengadakan pelatihan-pelatihan khususnya pengetahuan tentang *attitude* dalam menghadapi komplain di Kencana *Coffee Shop* agar memperoleh pelayanan yang lebih baik.