

Abstark

Pada dasarnya hotel merupakan sebuah properti yang sangat mengutamakan pelayanan yang professional disamping fasilitas yang tersedia di hotel tersebut. Disini penulis menganalisis tentang Bagaimana Penanganan Keluhan Tamu Pada Hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya dan mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya complain. Oleh karena itu setiap property hotel selalu melakukan pembaruan terhadap standar pelayanan dan fasilitas yang ada.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kekurangan-kekurangan apa saja yang ada dalam Hotel Swiss Belinn sehingga menyebabkan complain di *Food and Beverage* serta ingin mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan tamu hotel. Dalam penulisan ini metode yang digunakan untuk penelitian adalah metode pendekatan kualitatif serta menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dengan pihak Hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya.

Hasil penelitian dari penulis tentang upaya yang dilakukan untuk mengurangi terjadinya complain di Hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya dalam menghadapi complain sebenarnya sudah sangat bagus dalam sikap yang ramah yang diterapkan oleh para staff departemen *Food and Beverage* dan sudah sesuai dengan SOP. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya komentar-komentar para tamu yang positif mengenai pelayanan yang ada di *Food and Beverage Service*.

Kata Kunci : Komplain, *Food and Beverages Service*, Hotel, *Swiis belinn*