

## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to find out and describe the procedure of handling complaints in The Adhiwangsa Golf View Residence Surabaya. In this research, the researcher uses interview and observation as research methodology and also uses descriptive data analysis. Handling complaints procedures in The Adhiwangsa Golf View Residence Surabaya is good enough because it has already followed the steps that have been established by Hamdani theory. To evaluate the company and increase knowledge for the other.*

*Keywords : Procedures, Handling, Complains*

## **ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan prosedur pelayanan penanganan keluhan penghuni The Adhiwangsa Golf View Residence Surabaya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian dengan cara wawancara serta observasi dan menggunakan metode analisis data deskriptif. Prosedur pelayanan penanganan keluhan penghuni di The Adhiwangsa Golf View Residence Surabaya sudah cukup baik karena mengikuti langkah-langkah yang telah ditetapkan dan sejalan dengan teori Hamdani. Untuk evaluasi bagi perusahaan dan dapat menambah pengetahuan sebagai bahan bacaan untuk masyarakat atau pembaca.

Kata Kunci : Prosedur, penanganan, keluhan.