

ABSTRACT

The title of this final project is “Complaint handling service procedure in apartement of Orchard – Tanglin Residence.”Excellent service procedure in a company plays in important role and noteworthy in hotel and apartement industry.Service can be interpreted as action or deed from someone or organitation to give satisfaction for customers. A service can occur between someone and someone else as well as group. there are two complaint handling service procedures in apartement of Orchard – Tanglin Residence, consist of face to face and telephone connection complain handling. Face to face complaint handling is often used by resident relation to handle resident or customers complaints.

Keywords: Service, Handle, Complain

ABSTRAKSI

Tugas akhir ini berjudul “Prosedur pelayanan penanganan komplain di apartemen Orchard – Tanglin Residen” Prosedur pelayanan prima dalam sebuah perusahaan sangat berperan penting, dan diperhatikan dalam industri apartemen dan perhotelan, pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Suatu pelayanan bisa terjadi diantara seseorang dengan seseorang lain seseorang dan juga dengan kelompok.pelayanan pada Apartemen Orchard – Tanglin Residen memiliki dua prosedur pelayanan *handle* komplain meliputi *handle* komplain secara bertatap muka dan *handle* komplain melalui telepon. *Handle* komplain secara bertatap muka sering digunakan oleh *resident relation* pada saat melakukan penanganan komplain terhadap penghuni/pelanggan.

Kata-kata kunci: Pelayanan, penanganan, komplain