

## ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tentang penanganan komplain pelanggan pada My Studio Hotel yang berkonsep *backpacker/capsule* hotel. Pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumen lain, dan analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan komplain pelanggan di My Studio Hotel sudah berjalan cukup baik meskipun belum berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hal ini ditunjukkan masih belum adanya manajemen dan alur kerja yang jelas dalam penanganan komplain pelanggan yang terjadi di My Studio Hotel.

Kata-kata kunci : komplain, pelanggan, *backpacker*, My Studio Hotel.

## ***ABSTRACT***

*The purpose of this study is to describe the handling of customer complaints on “My Studio Hotel” having concept of hotel backpacker/hotel capsule. Data collection was done by observation, interviews, and other documents, and data analyst was descriptive qualitative. The results showed that the handling of customer complaints in the “My Studio Hotel” has been running quite well even though it has not been running in accordance with applicable procedures. This is indicated by the lack of clear management workflow in handling customer complaints that occurred in “My Studio Hotel”.*

*Keywords: complaint, customer, backpacker, My Studio Hotel.*