

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Keluhan Tamu Pada Layanan Reservasi.....	4
Tabel 3.1	Variabel Penelitian.....	18
Tabel 4.1	Hasil Wawancara dengan Petugas Reservasi.....	29
Tabel 4.2	Jumlah Tamu Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.3	Jumlah Tamu Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.4	Jumlah Tamu Menurut Kepentingan.....	36
Tabel 4.5	Jumlah Tamu Berdasarkan Kewarganegaraan.....	36
Tabel 4.6	Jumlah Tamu Berdasarkan Jumlah Kedatangan.....	37
Tabel 4.7	Kecepatan Petugas Reservasi Mengangkat Telepon.....	37
Tabel 4.8	Bahasa yang digunakan petugas mudah dimengerti.....	38
Tabel 4.9	Petugas Menggunakan Nada yang Ramah.....	39
Tabel 4.10	Petugas Sigap dan Cakap dengan Permintaan Khusus.....	39
Tabel 4.11	Petugas Mengkonfirmasi Ulang Reservasi dengan Jelas.....	40
Tabel 4.12	Kesimpulan Penerimaan Reservasi.....	40
Tabel 4.13	Tamu Mendapatkan Kamar Sesuai dengan Pesanan.....	41
Tabel 4.14	Tamu Mendapatkan Kamar Sesuai dengan Permintaan Khusus..	41
Tabel 4.15	Tamu Mendapat Layanan Khusus Sesuai Permintaan Khusus....	42
Tabel 4.16	Tamu Mendapat Respon yang Sesuai.....	42
Tabel 4.17	Petugas Memberikan Solusi Terbaik Apabila Permintaan tidak terpenuhi.....	43
Tabel 4.18	Nilai Rata-rata pernyataan tentang distribusi.....	43
Tabel 4.19	Petugas Mengerti Permasalahan Tamu.....	44
Tabel 4.20	Petugas Menanggapi Keluhan dengan Cepat.....	44
Tabel 4.21	Petugas Memberikan Klarifikasi tentang Permasalahan.....	45
Tabel 4.22	Petugas Menggunakan Nada Bicara yang Ramah saat Menghadapi Komplain.....	45
Tabel 4.23	Petugas Memberikan Solusi yang Efektif.....	46
Tabel 4.24	Nilai Rata-rata tentang Keluhan Tamu.....	46
Tabel 4.25	Petugas Membantu Dengan Baik.....	47
Tabel 4.26	Petugas Cakap dan Ahli dalam Pekerjaannya.....	47
Tabel 4.27	Petugas Memberikan Rasa Nyaman saat Melayani.....	48

Tabel 4.28	Petugas Ramah dan Menunjukkan Kepedulianannya.....	48
Tabel 4.29	Secara Umum Tamu Puas dengan Petugas yang Melayani.....	48
Tabel 4.30	Tamu Akan Kembali Menginap di Hotel Borobudur Jakarta.....	49
Tabel 4.31	Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan Tamu.....	49

