

# **STRATEGI PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN PADA FRESTOUR TRAVEL AGENCY BANDUNG**

**Oleh**

**Della Mega Wahyuli**

## **RINGKASAN**

Frestour Travel Agency biro perjalanan wisata yang melayani jasa paket wisata, reservasi hotel, kereta api, tiket pesawat dan transportasi. Frestour Travel Agency mengutamakan pelayanan sehingga memiliki penjualan paket yang tinggi setiap bulannya. Namun dalam pelaksanaannya terdapat kendala yang menyebabkan komplain. Adapun tujuan laporan ini adalah untuk mengklasifikasikan jenis-jenis komplain di Frestour Travel Agency dan mendeskripsikan strategi penanganan komplain di Frestour Travel Agency. Metode yang digunakan pada laporan ini adalah dengan cara melakukan analisis deskriptif kualitatif. Hasil dari penyusunan laporan ini menunjukkan bahwa strategi penanganan komplain di Frestour Travel Agency yaitu belum adanya SOP tertulis penanganan komplain dan belum adanya data laporan komplain. Namun telah melakukan strategi mulai dari mendengarkan dan memahami, klarifikasi dan penyamaan persepsi, penjelasan dan permohonan maaf, solusi dan *taking action*, serta *follow up*.

***Kata kunci: Strategi Penanganan Komplain, Biro Perjalanan Wisata***