

## ABSTRAKSI

Industri pariwisata, dewasa ini semakin pesat perkembangannya, khususnya di bidang perhotelan. Jenis hotel juga mulai berkembang dan semakin banyak di jumpai hotel-hotel baru di Jakarta ini. Dengan adanya persaingan bisnis yang semakin ketat maka setiap hotel harus mengantisipasi segala jenis *complaint* (keluhan) pelanggan agar dapat bertahan dalam bisnis ini dan mempunyai pelanggan yang loyal. Oleh karenanya setiap hotel pasti mempunyai sistem pelatihan tentang bagaimana melakukan penyelesaian apabila terjadi suatu keluhan dari pelanggan, dan mereka menginginkan suatu pemecahan yang dapat memuaskan pelanggan tersebut. Pelatihan ini biasanya disebut '**how to handling complaint**', karena setiap keluhan dari pelanggan merupakan kekurangan perusahaan yang memang harus diperbaiki. Oleh karena itu penulis melakukan riset mengenai pelatihan ini agar sistem pelayanan didalam hotel itu sendiri menjadi baik.

*Kata kunci : produk dan jasa, psikologi pelayanan, attitude, behaviour*