

## ABSTRACT

This study investigates guests' complaint and employees' response of a hotel in Bandung. Therefore, it attempts to explore and identify the guests' complaint by using Cunliffe and Johnstons' categorizations (2008), to discover the way they make complaint by applying Boxer and Pickerings' theory (1995), to examine the responses given by the hotel employees, and to investigate the strategies they use based on Linli's categorizations (2011). The study employs descriptive-qualitative method to analyze the data, which are gained through the recording of the conversation between the guests and front officers or hotelkeepers and supported by notes taken by the researcher. The findings show most of the guests complain about the product quality, the speed of the service and the unacceptable act of the employees. Furthermore, the guests commonly make their complaints indirectly, which may imply that they want to impose the hotel employees in giving the responses. Meanwhile, to respond to the complaints, the hotel employees frequently accept the claims of the complaints and offer the repairs or the compensation by using *Approving the customer's claim and offering compensation* strategy. It seems to indicate that the hotel employees have made some efforts to fix the complaints.

Keywords: speech act of complaining, complaint responding

## ABSTRAK

Penelitian ini menginvestigasi keluhan dari para tamu dan tanggapan keluhan dari para pegawai di salah satu hotel di Bandung. Oleh karena itulah, penelitian ini berusaha untuk mengeksplor dan mengidentifikasi keluhan para tamu dengan menggunakan kategorisasi Cunliffe dan Johnston (2008), untuk mengetahui cara para tamu membuat keluhan dengan menggunakan teori Boxer dan Pickering (1995), untuk meneliti respon-respon yang diberikan oleh para pegawai hotel, dan untuk menginvestigasi strategi-strategi yang mereka gunakan berdasarkan kategorisasi Linli (2011). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif-deskriptif untuk menganalisa data, yang diambil melalui rekaman percakapan antara para tamu dan penerima tamu atau pengurus hotel dan dibantu dengan tulisan yang diambil peneliti. Temuan-temuannya menunjukkan banyak para tamu hotel mengeluhkan tentang kualitas fasilitas, waktu pelayanan dan tindakan pekerja hotel yang tidak bisa diterima. Lebih lanjutnya, para tamu seringkali membuat keluhan mereka secara tidak langsung, hal ini mungkin mengindikasikan bahwa para tamu mau membebani para pegawai hotel dalam memberikan tanggapan-tanggapan. Sementara itu, untuk merespon terhadap keluhan-keluhan tersebut, para pegawai hotel acapkali menerima klaim-klaim keluhan dan menawarkan perbaikan atau kompensasi dengan menggunakan strategi *Approving the customer's claim and offering compensation*. Hal ini sepertinya mengindikasikan bahwa para pegawai hotel berusaha untuk menyelesaikan keluhan-keluhan tersebut.

Kata kunci: tindak tutur mengeluh, respon keluhan,