

- GREETINGS  
ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

- CUSTOMER SERVICES

MR  
22 Mei 2004  
1000  
0

# PELAYANAN "GREETING SERVICE" DALAM MELAYANI CUSTOMER PADA PT. MERPATI NUSANTARA AIRLINES SURABAYA

(STUDY DISKRIPSTIF : TENTANG BENTUK PELAYANAN  
GREETING SERVICE DALAM MELAYANI CUSTOMER PADA  
PT. MERPATI NUSANTARA AIRLINES DISTRICT SURABAYA)

## TUGAS AKHIR



OLEH :

Ratna Koemalasari

NIM : 070010679-S

PROGRAM STUDI D III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
S U R A B A Y A

Semester Gasal Tahun 2003/2004

# PELAYANAN "GREETING SERVICE" DALAM MELAYANI CUSTOMER PADA PT. MERPATI NUSANTARA AIRLINES SURABAYA

(STUDY DISKRIPSTIF : TENTANG BENTUK PELAYANAN  
GREETING SERVICE DALAM MELAYANI CUSTOMER PADA  
PT. MERPATI NUSANTARA AIRLINES DISTRICT SURABAYA)

## TUGAS AKHIR

Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya  
Pada Program Studi D-III Pariwisata  
Universitas Airlangga



OLEH :

*Ratna Koemalasari*

NIM : 070010679-S

PROGRAM STUDI D III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
S U R A B A Y A

Semester Gasal Tahun 2003/2004

**LEMBAR PERSETUJUAN**



**Setuju untuk diujikan**

**Surabaya, 24 Desember 2003**

**Dosen Pembimbing**

**( Drs. FALIH SUAEDI, M.Si )**

**NIP. 131 80 403**

Karya Tulis Tugas Akhir ini telah dipertahankan dihadapan panitia penguji program studi D-III Ilmu Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Universitas Airlangga Surabaya pada tanggal :

8 Januari 2004

Panitia Penguji terdiri dari :



Dosen Penguji II



( Edwin Fiatiano, S.Sos )  
NIP.132 208 716

## ABSTRAKSI

Dalam era globalisasi dan deregulasi saat ini, sektor perekonomian mempunyai kesempatan yang seluas-luasnya untuk dapat tampil ke depan. Keberadaan sektor pariwisata sebagai salah satu industri jasa layanan yang berkembang pesat saat ini juga dituntut dapat mengembangkan sayapnya secara global. Sifatnya yang sangat universal tidak hanya menuntut pengelolaan yang bersifat profesional. Persaingan yang sangat tajam terutama dalam bidang transportasi menuntut untuk lebih adanya suatu kualitas jasa yang dapat dijadikan andalan dalam bersaing.

Pelayanan jasa transportasi udara sekarang ini sudah bukan lagi merupakan suatu hal yang eksklusif, karena jasa transportasi udara merupakan kebutuhan yang dibutuhkan hampir oleh semua lapisan masyarakat dan menjadikan sebuah bisnis yang menjanjikan dimasa-masa mendatang. Hal ini dibuktikan dengan munculnya airline-airline baru yang ikut meramaikan jalur transportasi udara.

Airline merupakan suatu industri yang ikut menunjang kepariwisataan dengan mengutamakan jasa sebagai pendukung industrinya. Dimana pelayanan dan fasilitas transportasi udara adalah produk industri. Munculnya airline-airline yang baru tersebut ikut mempertajam persaingan di industri ini.

Banyak cara yang ditempuh untuk tetap survive atau memenangkan persaingan tersebut, disamping harga, ketepatan waktu, promosi, layanan *greeting service* juga menetapkan fungsi dan arti pelayanan itu sendiri yang harus tetap dijaga dalam semua perusahaan jasa termasuk airline.

*Greeting service* adalah suatu produk yang diberikan oleh airline untuk menciptakan kenyamanan bagi penumpang pada saat reservasi sampai dengan penumpang naik pesawat, sehingga ketidak tahuan penumpang tentang informasi mengenai aturan-aturan dunia penerbangan bisa teratasi dengan hadirnya *greeting service* ini. Petugas *greeting service* merupakan wakil-wakil perusahaan untuk menampilkan sosok perusahaan secara keseluruhan. Memberikan informasi kepada penumpang tentang segala informasi yang dibutuhkan oleh penumpang, Petugas *greeting service* juga ditetapkan untuk menangani penumpang-penumpang khusus, misalnya : penumpang yang membutuhkan kursi roda, penumpang anak-anak tanpa pengantar, penumpang VIP, CIP dan lain-lain.