

- TICKET BROKERAGE

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

- CUSTOMER SERVICES

Fis PW 55/05

And

P

**PERANAN TICKETING OFFICER DALAM MEMPERTAHANKAN
DAN MENINGKATKAN LOYALITAS CUSTOMER DI
PT. BOURAQ AIRLINES SURABAYA**

TUGAS AKHIR



Disusun Oleh :

ERLIANA ANDRIANY

070110741-S

**PROGRAM STUDI D3 PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2004**

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tugas Akhir ini telah dipertahankan dihadapan panitia penguji pada tanggal 10 Januari 2005.

Panitia pennguji terdiri dari :

Penguji I



Dr. Fallih Suaedi M.Si

NIP : 131 801 403

Penguji II



Edwin Fiatiano S.Sos

NIP : 132 208 716

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah diperiksa. Disetujui untuk diujikan

Surabaya, 24 Desember 2004

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke at the end.

Dr. FALIH SUAEDI Msi
NIP : 131 801 403

ABSTRAKSI

Airlines merupakan perusahaan jasa penerbangan yang menjual dan memberikan segala bentuk kecepatan serta pelayanan jasa pengangkutan yang baik kepada penumpang. Tidak hanya pengangkutan penumpang sebagai konsumen tapi Airlines juga menyediakan pengangkutan bagi barang yang disebut cargo. Untuk itu diperlukan suatu standar pelayanan yang harus dikuasai oleh setiap staff yang bekerja pada pekerjaan jasa penerbangan. Standar pelayanan tersebut berisi tentang pedoman serta cara-cara pelayanan maksimal kepada calon penumpang yang datang ke sales counter perusahaan penerbangan.

Adapun permasalahan yang dikemukakan dalam Tugas Akhir ini adalah bagaimana peranan ticketing officer sebagai front-liner dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas customer di PT. Bouraq Airlines Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang peranan ticketing officer dalam upayanya mempertahankan customer yang telah loyal dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Pada penelitian ini lokasi yang dipilih oleh penulis ialah PT. Bouraq Airlines Surabaya, yang berada di jalan panglima Sudirman no. 70/II Surabaya terletak di pusat kota dan merupakan letak yang strategis.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif sehingga hasil yang diperoleh berupa uraian-uraian tentang cara pemberian pelayanan PT. Bouraq Airlines kepada customer yang baru maupun customer yang telah loyal. Data-data diperoleh dari data primer yaitu hasil wawancara dan data-data sekunder dari penggunaan bahan-bahan dokumen.

Hasil yang diperoleh selama penelitian ini adalah pentingnya 'kesan pertama' pelayanan yang di berikan oleh ticketing officer kepada customer dan adanya pendekatan serta program-program yang diadakan dimana telah berhasil mempertahankan dan meningkatkan loyalitas customer, hal ini menunjukkan bahwa kinerja dan profesionalisme serta loyalitas yang tinggi Ticketing Officer telah memberikan kesan tersendiri di mata customer tersebut terhadap PT. Bouraq Airlines. Dengan adanya customer yang loyal dapat memberikan nilai-nilai positif terhadap perkembangan perusahaan dan terciptanya hubungan jangka panjang yang harmonis dan menyenangkan.