

TUGAS AKHIR

PENGAPLIKASIAN "TEN GOOD PERSONAL SERVICE" DI JASA PENERBANGAN

(studi deskriptif pada PT. Merpati Nusantara Airline)

KK
Fis. Pw. 49/99
Feb
P



Disusun oleh :

Astamdiab Dri Febrianti

NPM : 079610016-s

**PROGRAM STUDI D3 ILMU PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
Semester genap Th. 1998/1999**

TUGAS AKHIR

PENGAPLIKASIAN "TEN GOOD PERSONAL SERVICE" DI JASA PENERBANGAN

(studi deskriptif pada PT. Merpati Nusantara Airline)

MAKSUD :

**Sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Disusun oleh :

Astamdiah Dri Febrianti

NPM : 079610016-s

**PROGRAM STUDI D3 ILMU PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
Semester genap Th. 1998/1999**

**JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : ASTAMDAH DRI FEBRIANTI
NPM : 079610016-s
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Fisip (Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik)
Judul : PENGAPLIKASIAN "TEN GOOD PERSONAL SERVICE" DI
JASA PENERBANGAN.
(Studi Deskriptif pada PT. Merpati Nusantara Airline)

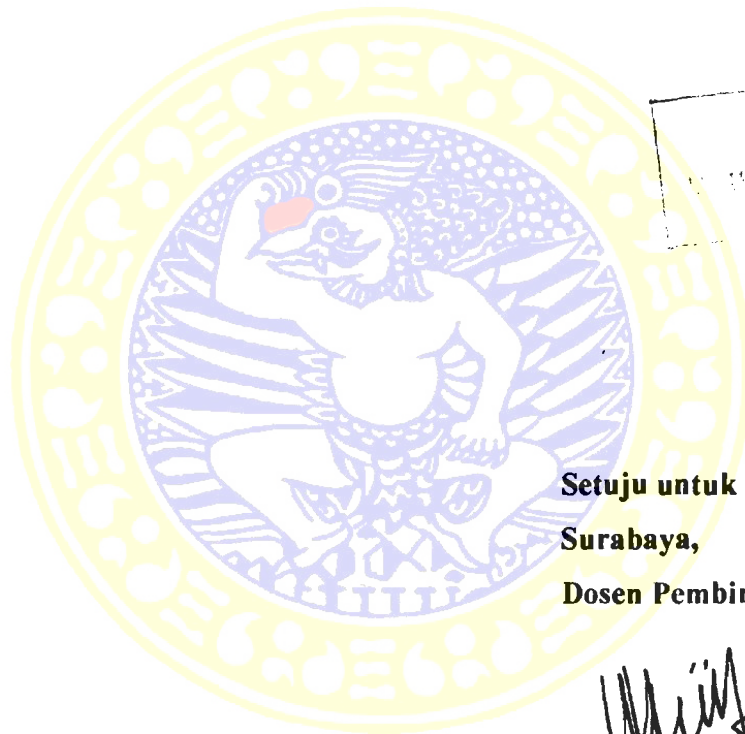


Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi

(MOH. NURDIN RAZAK, S.sos)

(DRS. FALIH SUAEDI, Msi)



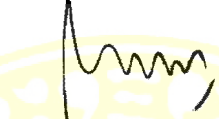
Setuju untuk diujikan
Surabaya, Juni 1999
Dosen Pembimbing

M. Nurdin Razak, S.Sos
NIP. 132230972

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada tanggal ..19..14LI..1999

Panitia Penguji terdiri dari :

(Tanda tangan)



A.E. RETNANI

NIP :

(Tanda tangan)



NIP :

ABSTRAKSI

Seperti kita ketahui, produk Airlines yang merupakan salah satu produk jasa yang diutamakan adalah pelayanan. Setiap pelayanan inilah yang menentukan berhasil tidaknya produk yang ditawarkan. Sedangkan yang berperan aktif dalam proses pelayanan tersebut tidak lain adalah para karyawan suatu perusahaan jasa. Tidak heran jika para pelanggan yang menikmati produk jasa ini lebih puas jika yang melayani seorang yang berprofesional tinggi artinya mampu memberi kepuasan tersendiri dari para pelanggan tersebut.

Selama penulis melakukan penelitian di PT. Merpati Nusantara Airlines, terasa keprofesionalisan para karyawan dalam melayani pelanggan pemakai jasa pesawat terbang masih kurang. Terlihat kurang baik dalam pelayanan yang diberikan maupun dari penampilan sikap, tingkah laku, serta penampilan fisik. Tetapi terhitung tidak semua karyawannya. Ini dikarenakan kurangnya kesadaran memahami maupun menjalani peraturan perusahaan sebagai suatu standard disetiap Airlines. Oleh karena itu dilakukan analisa guna mengetahui sejauh mana penerapan yang dilakukan karyawan PT. Merpati Nusantara Airlines terhadap standard pelayanan terbaik yang dianut disemua perusahaan Airlines