

079710268

KIC
Fis PW 44/01
Damm
t

TICKETING OFFICER SEBAGAI FRONT-LINIER DALAM PELAYANAN

(STUDY DISKRIPITIF TENTANG UPAYA TICKETING OFFICER DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN DI PT. GARUDA INDONESIA KANTOR PENJUALAN JL. TUNJUNGAN 29 SURABAYA)

TUGAS AKHIR



Oleh :

PRIMA MEITA DAMAYANTI

NIM : 079710268-S

**PROGRAM STUDI D-3 PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

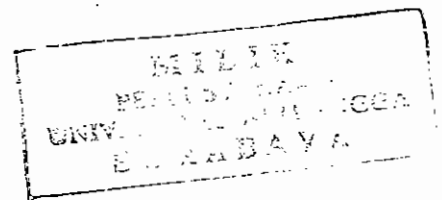
Semester Gasal 2000-2001

**TICKETING OFFICER SEBAGAI FRONT-LINIER DALAM
PELAYANAN**

**(STUDY DISKRIPSTIF TENTANG UPAYA *TICKETING OFFICER* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN DI PT. GARUDA INDONESIA
KANTOR PENJUALAN JL. TUNJUNGAN 29 SURABAYA)**

TUGAS AKHIR

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-3 Pariwisata
Universitas Airlangga**



Oleh :

PRIMA MEITA DAMAYANTI

NIM : 079710268-S

**PROGRAM STUDI D-3 PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

Semester Gasal 2000-2001

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas akhir ini telah disetujui untuk diujikan.
pada tanggal 24 November 2000

Dosen Pembimbing



Sri Endah Nurhidayati, S.Sos
NIP.132 208 715

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir ini telah dipertahankan dihadapan dosen Penguji
pada tanggal 7 Desember 2000

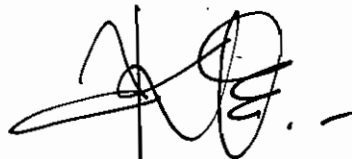
Penguji I



Sri Endah Nurhidayati, S.Sos

NIP.132 208 715

Penguji II



Andy Umardiono, S.Sos

NIP. 132 230 985

ABSTRAK

Airlines merupakan perusahaan jasa penerbangan yang menjual dan memberikan segala bentuk kecepatan dan pelayanan dari sebuah transportasi. Untuk itu dibutuhkan suatu standart pelayanan yang harus dikuasai dan diterapkan dengan baik baik oleh staff. Adapun standart pelayanan itu sendiri adalah pedoman dan tata cara pelayanan kepada customer yang datang ke perusahaan jasa tersebut.

Adapun permasalahan yang dikemukakan dalam Tugas Akhir ii adalah Ticketing Officer Sebagai Front Liner dalam Pelayanan. Penelitian ii bertujuan untuk memberikan gambaran tentang upaya Tiketing Officer dalam meningkatkan loyalitas konsumen untuk tetap menggunakan jasa Garuda Indonesia di PT. Garuda Indonesia Surabaya. Pada penelitian ini lokasi yang dipilih oleh penulis adalah di PT. Garuda Indonesia PS. Surabaya, yang terletak di jalan Tunjungan 29 Surabaya.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sehingga diperoleh hasil berupa uraian-uraian tentang penyajian pelayanan dan upaya-upaya yang digunakan TO dalam memberikan pelayanan yang dapat meningkatkan kesetiaan konsumen dalam memakai jasa Garuda Indonesia. Adapun upaya yang ditempuh melalui pengenalan produk-produk baru, dan memberikan perhatian lebih kepada customer Garuda Indonesia. Dimana data yang diperoleh selain dari data primer, yaitu dari hasil interview juga dari data sekunder, yang berasal dari dokumen-dokumen.

Pelayanan Tiketing Officer Garuda Indonesia cabang Surabaya yang terletak di jalan Tunjungan 29 Surabaya, dalam upaya meningkatkan loyalitas customer Garuda terhadap jasa pelayanan pengurusan dokumen perjalanan, dalam hal ini adalah tiket. Adapun hasil dari upaya yang telah dilakukan oleh TO dapat meningkatkan penjualan dan pendapatan dan terciptanya hubungan yang baik antara perusahaan dengan konsumen. Sehingga dengan berbagai pendekatan yang dilakukan mampu meningkatkan kesetiaan konsumen pemakai jasa Garuda Indonesia.