

**PERANAN RESERVASI DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN PENUMPANG DI PT. GARUDA INDONESIA
KANTOR PENJUALAN MALANG**

TUGAS AKHIR

KL
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Surabaya



ILMU
FAKULTAS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

Oleh :

LINDA HAYATIN

NIM : 079610011

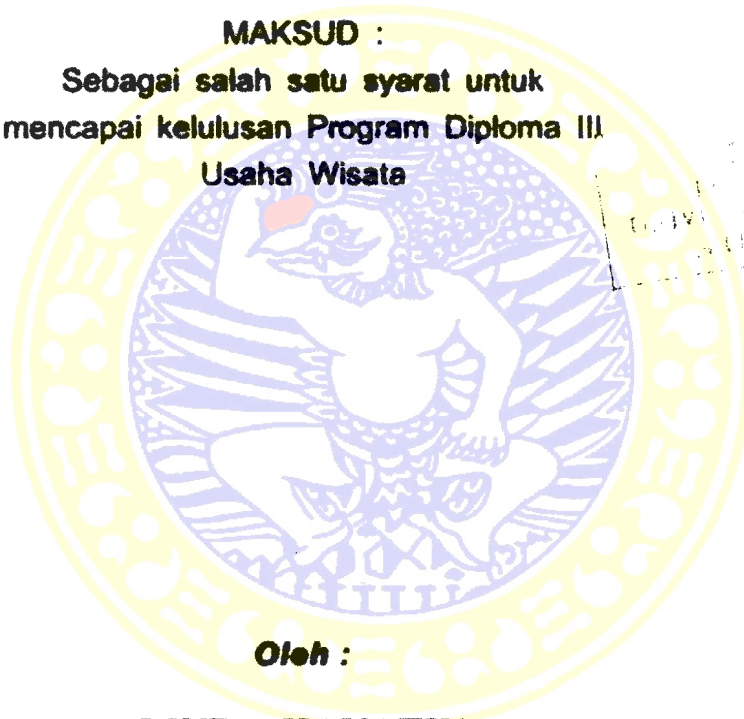
**DIJILMUI PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
Semester genap 1998/1999**

**PERANAN RESERVASI DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN PENUMPANG DI PT. GARUDA INDONESIA
KANTOR PENJUALAN MALANG**

TUGAS AKHIR

MAKSUD :

**Sebagai salah satu syarat untuk
mencapai kelulusan Program Diploma III
Usaha Wisata**



Oleh :

LINDA HAYATIN

NIM : 079610011

**DIII ILMU PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
Semester genap 1998/1999**

MOTTO : Nobody's perfect,

It is alright to be different,

It is normal we have nothing perfect,

But still... We'll try to be good.



Kupersembahkan kepada:

Yang terhormat Ayah dan Ibunda tercinta

serta kakak dan adikku tersayang,

Special person who always be in my heart

**PERANAN RESERVASI DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN PENUMPANG DI PT. GARUDA INDONESIA
KANTOR PENJUALAN MALANG.**


Oleh:

LINDA HAYATIN

NIM: 79610011

Setuju untuk diujikan Surabaya, 12 Juli 1999

Dosen Pembimbing



Muhammad Nurdin, S.Sos

NIP :132230972

Tugas akhir ini telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada tanggal
12 Juli 1999

Panitia Penguji terdiri dari :



Muhammad Nurdin, S.Sos
NIP : 132230972



Edwin Lolowang

ABSTRAK

PERANAN RESERVASI DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PENUMPANG DI PT. GARUDA INDONESIA KANTOR PENJUALAN MALANG di bawah bimbingan bpk. Nurdin selaku pembimbing pertama.

Permasalahan yang diangkat oleh penulis adalah, mengetahui bentuk-bentuk pelayanan reservasi dalam meningkatkan mutu pelayanan penumpang.

Pengertian *Airline Reservation* adalah penyediaan atau pembukuan tempat dan fasilitas lainnya yang diminta penumpang pada dinas penerbangan suatu perusahaan penerbangan. Reservasi dalam penerbangan menangani penyediaan tempat duduk, permintaan- permintaan khusus, dan pelayanan-pelayanan lainnya, berupa penyediaan akomodasi pada penumpang.

Dari hasil penelitian ini diperoleh bahwa bentuk- bentuk pelayanan didalam reservasi yaitu, *New Reservation, Adding Reservation, Change Reservation, Cancel Reservation, Recomfirmation, dan Special requests*. Didalam pelaksanaan reservasi harus sesuai dengan prosedur agar tidak terjadi kesalahan.

Dalam meningkatkan mutu pelayanan Garuda Indonesia mempunyai beberapa alternatif untuk penumpang yang reservasinya terbatalan, yaitu:

1. Dimasukkan pada prioritas cadangan dan mengandalkan orang-orang yang tidak jadi berangkat (*No Show*).
2. Prioritas utama penerbangan berikutnya
3. Dengan adanya GA Exspress, dimana 30 % dari tempat duduknya (*Seat*) yang ada di pesawat dijual di bandara dan akan dijual 2 jam sebelum keberangkatan penerbangan dengan sistem antri diloket penjualan tiket yang ada di bandara.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, reservasi harus dilaksanakan sesuai dengan standard reservasi yang benar agar tidak terjadi kesalahan.

Disarankan di dalam meningkatkan mutu pelayanan petugas reservasi harus lebih informatif dalam memberikan penjelasan kepada penumpang.