

ABSTRAKSI

Reservasi adalah hal yang paling penting didalam suatu maskapai penerbangan, karena proses reservasi merupakan awal dari pemesanan tiket pesawat yang dilakukan oleh konsumen. Proses reservasi dapat dilakukan melalui berbagai cara, diantaranya melalui telepon, pemesanan melalui web, datang langsung ke kantor cabang Garuda Indonesia yang ada di Surabaya, dan yang terbaru yaitu pemesanan tiket pesawat melalui Whatsapp (hanya untuk konsumen yang loyal kepada Garuda Indonesia).

Sebaik apapun maskapai penerbangan pasti terdapat sebuah masalah baik dalam masalah kecil maupun besar. Dengan adanya berbagai masalah/kendala yang terjadi, timbullah sebuah keluhan yang disampaikan oleh konsumen yang merasa kurang terpuaskan akan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak maskapai penerbangan, PT. Garuda Indonesia memiliki berbagai macam cara untuk menangani berbagai macam keluhan tersebut.

Fokus pada penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penanganan keluhan yang dilakukan oleh PT. Garuda Indonesia di dalam reservasi untuk mencapai penanganan keluhan tertangani dengan baik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian *deskriptif* dengan pendekatan kualitatif.

Laporan ini membahas lebih dalam tentang jenis keluhan yang dialami dalam reservasi, mekanisme keluhan, penanganan keluhan, dan tahapan penanganan keluhan sehingga dapat menghasilkan jawaban atas permasalahan penelitian yaitu penanganan keluhan konsumen dalam reservasi di PT. Garuda Indonesia dengan cara komunikasi, kompensasi, dan Pengecekan data (*recovery*). Dengan upaya tersebut diharapkan penanganan keluhan tertangani dengan baik.

Kata kunci : Penanganan Keluhan, PT. Garuda Indonesia, Reservasi