

DAFTAR ISI

Cover i

Halaman Judul Dalam 1 ii

Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat iii

Halaman Persetujuan Pembimbing iv

Halaman Pengesahan Panitia Penguji v

Lembar Persembahan vi

Motto viii

Abstraksi viii

Kata Pengantar ix

Daftar Isi..... xi

Daftar Gambar..... xiii

Daftar Bagan xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Permasalahan 10

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian 10

 1.3.1 Tujuan Penelitian..... 10

 1.3.2 Manfaat Penelitian..... 10

1.4 Kerangka Pemikiran..... 11

1.5 Metodologi Penelitian 16

 1.5.1 Batasan Konsep 17

 1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi 19

 1.5.3 Teknik Pengumpulan Data 19

 1.5.4 Teknik Penentuan Informan 21

 1.5.5 Teknik Analisis Data..... 22

BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

2.1 Sejarah Singkat Berdirinya PT. Garuda Indonesia 23

 2.1.1 Logo PT. Garuda Indonesia 25

2.2	Visi Dan Misi PT. Garuda Indonesia	26
2.2.1	Visi Perusahaan	26
2.2.2	Misi Perusahaan	26
2.3	Struktur Organisasi	27
2.3.1	Daftar Karyawan Di PT. Garuda Indonesia	31
2.3.1.1	Daftar Karyawan Di PT. Garuda Indonesia Surabaya Berdasarkan Jenis Kelamin	31
2.3.1.2	Daftar Karyawan Di PT. Garuda Indonesia Surabaya Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	33
2.3.1.3	Daftar Karyawan Di PT. Garuda Indonesia Surabaya Berdasarkan Posisi	34
2.4	Lokasi Penelitian.....	36
2.5	Fasilitas PT. Garuda Indonesia <i>Branch Office</i> Surabaya	37
BAB III PENYAJIAN DAN INTERPRESTASI DATA		
3.1	Jenis Keluhan Dalam Reservasi Di PT. Garuda Indonesia.....	43
3.2	Mekanisme Dan Penanganan Keluhan Konsumen Dalam Reservasi Di PT. Garuda Indonesia	47
3.2.1	Mekanisme Keluhan.....	47
3.2.2	Penanganan Keluhan	49
3.2.2.1	Komunikasi	49
3.2.2.2	Kompensasi	50
3.2.2.3	Pengecekan Data (<i>Recovery</i>).....	53
3.3	Tahapan Penanganan Keluhan	55
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		
4.1	Kesimpulan	58
4.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....		63
LAMPIRAN		