

11. Untuk teman – teman saya yang berada di Bekasi, terimakasih semuanya

12. Keluarga besar D3 Kepariwisata / Bina Wisata yang menerima saya sebagai mahasiswa

Akhir kata, peneliti mengucapkan rasa terimakasih kepada semua pihak. Demikian Tugas Akhir saya susun semoga dapat berguna bagi peneliti dan juga pembaca semua.

Surabaya, 13 Desember 2019

Faullia Ade Salsabilla

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	vi
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	11
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	11
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	12
1.4 Kerangka Pemikiran.....	13
1.4.1 Komplain / Keluhan Pelanggan .....	14
1.4.2 Penanganan Komplain atau Keluhan .....	15
1.5 Metodologi Penelitian.....	18
1.5.1 Batasan Konsep.....	19
1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi.....	21
1.5.3 Teknik Penentuan Informan.....	22
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data.....	23
1.5.5 Teknik Analisis Data.....	26
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN.....	28
2.1 Sejarah Perusahaan .....	28
2.1.1 Visi.....	31
2.1.2 Misi .....	31
2.2 Lokasi Perusahaan .....	32

2.3 Struktur Organisasi .....	33
2.4 Kinerja Perusahaan .....	34
BAB III PENYAJIAN DAN INTERPRETASI DATA.....	38
3.1 Penanganan Komplain oleh Staff <i>Ground Handling</i> Divisi <i>Lost and Found</i> PT Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional Juanda – Surabaya .....	38
3.1.1 Bagasi Telat .....	49
3.1.2 Bagasi Rusak.....	52
3.1.3 Bagasi Hilang.....	55
3.1.4 Bagasi Kurang.....	56
3.1.5 Bagasi Tertukar .....	58
3.1.6 Bagasi Sisa .....	60
3.1.7 Bagasi Dicuri .....	61
3.2 Kendala dalam Penanganan Komplain oleh Staff <i>Ground Handling</i> Divisi <i>Lost and Found</i> PT Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional Juanda – Surabaya .	62
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	65
4.1 Kesimpulan .....	65
4.2 Saran .....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	67
PEDOMAN WAWANCARA .....	70

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara per bulan  
ke Indonesia.....3

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Tampak Depan Ruangan Lost and Found.....	29
Gambar 2.2 Tampak Dalam Bagian Lost and Found.....	30
Gambar 2.3 Tampak Dalam Ruangan Lost and Found.....	30
Gambar 2.4 Tampak Dalam Bagian Lost and Found.....	31
Gambar 3.1 Contoh PIR.....	43
Gambar 3.2 Contoh Label AHL.....	46