

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b> .....	<b>i</b>
<b>Surat pernyataan</b> .....	<b>iii</b>
<b>Lembar persetujuan</b> .....	<b>iv</b>
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	<b>v</b>
<b>Intisari</b> .....	<b>vi</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>vii</b>
<b>Motto</b> .....	<b>viii</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>ix</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Tinjauan Pustaka .....	5
1.7 Landasan Teori .....	6
1.8 Metode Penelitian .....	7
1.9 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II GAMBARAN UMUM</b>	
2.1 Denah Lokasi .....	12
2.2 Profil Perusahaan .....	13
2.3 Visi dan Misi Perusahaan .....	14
2.4 Deskripsi Perusahaan .....	15
2.5 Sejarah Perusahaan .....	16
2.6 Struktur Organisasi .....	18
2.7 Dokumen Foto .....	22
<b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
3.1 Pelaksanaan Delay Management .....	25
3.1.1 Jenis <i>Flight Irregularities</i> .....	25
3.1.2 Langkah Penanganan <i>Delay</i> .....	26
3.1.3 Hak-hak <i>Customer</i> .....	28
3.2 <i>Delay Management</i> Mengubah <i>Complain</i> Menjadi <i>Compliment</i> .....	32
3.2.1 Cara Teknis Penanganan <i>Complain</i> .....	32
3.2.2 Contoh Kasus .....	33
3.2.3 Upaya Mengubah <i>Complain</i> Menjadi <i>Compliment</i> .....	35



**BAB IV PENUTUP**

4.1 Kesimpulan .....	40
4.2 Saran .....	41
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>45</b>
<b>Daftar Narasumber .....</b>	<b>45</b>