

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GRAFIK.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTISARI	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Tinjauan Pustaka	11
1.6 Kerangka Teori.....	15
1.7 Metode Penelitian.....	26
1.8 Sistematika Penulisan.....	35
BAB II.....	42
GARUDA INDONESIA.....	42
2.1 PT Garuda Indonesia.....	42
2.1.1 Garuda Indonesia BO Jakarta Rasya Region.....	43
2.2 Visi dan Misi Garuda Indonesia.....	44
2.2.1 Visi Garuda Indonesia	44
2.2.2 Misi Garuda Indonesia.....	44



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Kesenjangan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Wisatawan Pengguna Maskapai Garuda Indonesia Kantor

Penjualan Kota Kasablanka Jakarta Selatan

OKTAVIA CAHYA K, Fahmi Prihantoro, S.S., M.A

Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

2.3	Struktur Organisasi Branch Office Jakarta Raya	45
2.4	Konsep Layanan Garuda Indonesia.....	47
2.5	Kantor Penjualan Garuda Indonesia Kota Kasablanka	53
2.6	Layanan Kantor Garuda Indonesia Kota Kasablanka	53
2.7	Fasilitas Kantor Penjualan Kota Kasablanka	56
BAB III		58
PEMBAHASAN.....		58
3.1	Hasil Penelitian	58
3.1.1	Identitas Responden.....	59
3.1.2	Nilai Persepsi Kinerja (Performance).....	63
3.1.3	Nilai Harapan (Expectation).....	64
3.1.4	Nilai Kepentingan (Importance).....	65
3.2	Hasil Analisis Penelitian	66
3.2.1	Analisis SERVQUAL.....	66
3.2.2	Importance Performance Analysis (IPA)	74
BAB IV		84
PENUTUP.....		84
4.1	Kesimpulan.....	84
4.2	Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA		87
DAFTAR LAMAN.....		90
LAMPIRAN.....		91