

## ABSTRACT

Customer Service has a primary duty as a person who serves customers when having a particular problem. In the aviation world customer service is needed to help the users of the service itself. In addition, customer service also plays an important role in the development of tourism because, they as the main gateway in charge of helping and providing information about local tourism if the service users need related information. This report discusses how about the mechanism works *customer service* PT. Angkasa Pura I (Persero) I Gusti Ngurah Rai International Airport toward tourism development in Bali.

Keyword : service, customer, aviation, tourism

## L'ABSTRAIT

Du service à la clientèle a une tâche importante le servant des clients qui posséder certains le problème. Dans un monde de l'aviation du service à la clientèle à faible nécessaire pour aider les utilisateurs du services. En outre, le service à la clientèle également posséder un rôle dans le développement du tourisme, parce qu'ils comme la porte d'entrée principale d'assister et de fournir des informations sur voyage local si les utilisateurs de services ont besoin d'informations. Ce rapport met l'accent sur la façon dont le mécanisme d'action du service à la clientèle PT. Angkasa Pura I (Persero) l'Aéroport international I Gusti Ngurah Rai contre le développement du tourisme à Bali.

Mots des clés: les services, les clients, les compagnies aériennes, le tourisme

## INTISARI

*Customer Service* memiliki tugas utama sebagai orang yang melayani pelanggan saat mempunyai masalah tertentu. Dalam dunia penerbangan *customer service* diperlukan untuk membantu para pengguna jasa penerbangan itu sendiri. Selain itu, *customer service* juga berperan penting dalam perkembangan pariwisata, karena mereka sebagai pintu gerbang utama yang bertugas membantu dan memberikan informasi mengenai wisata setempat jika para pengguna jasa memerlukan informasi terkait. Laporan ini membahas tentang bagaimana mekanisme kerja *customer service* PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Terhadap Perkembangan Pariwisata di Bali.

Kata kunci : pelayanan jasa, pelanggan, penerbangan, pariwisata