

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Pernyataan Keaslian Tugas Akhir.....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Persembahan.....	v
Motto.....	vi
Intisari.....	vii
Abstract.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Istilah.....	xiii
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar.....	xvi

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang dan Masalah Umum.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan.....	6
D. Manfaat.....	6
E. Tinjauan / Kajian Pustaka.....	7
F. Landasan Teori.....	8
G. Metode Penelitian.....	13
H. Sistematika Penulisan.....	14

### BAB II GAMBARAN UMUM

A. Profil.....	16
B. Visi dan Misi.....	18
C. Struktur Organisasi.....	19
D. Produk.....	21
E. Fasilitas.....	25
F. Mitra Kerjasama.....	26

### **BAB III SISTEM RESERVASI TIKET DOMESTIK LION AIR DI TAHITI TOUR AND TRAVEL**

A. Prosedur Reservasi Tiket Pesawat Domestik Lion Air.....	27
1. Proses Reservasi Tiket.....	29
2. Proses <i>Issued</i> Tiket.....	37
3. Proses <i>Refund</i> Tiket.....	40
4. Proses <i>Rebooking</i> atau <i>Reschedule</i> .....	45
5. Proses <i>Reroute</i> .....	46
6. Proses <i>Split Ticket</i> .....	47
B. Hambatan yang Sering Terjadi dalam Reservasi Tiket Pesawat Domestik Lion Air.....	51
1. <i>Void Ticket</i> .....	51
2. <i>Double Booking</i> .....	52
3. <i>System Down/Trouble System</i> .....	53

### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55
Daftar Pustaka.....	56
Sumber dari Internet.....	57
Daftar Narasumber.....	58