

INTISARI

Transportasi di dunia sekarang sudah berkembang pesat, dari bus hingga pesawat terbang. Namun permasalahan yang ada yaitu bagaimana pelayanan yang diberikan oleh para pelanggan sudah memenuhi kepuasan pelanggan. Karena transportasi adalah pintu gerbang pariwisata, keutamaannya yaitu pelayanan yang baik bagi penumpang tanpa adanya komplain dan saat adanya komplain bagaimana penanganan yang baik agar tujuan untuk memuaskan pelanggan terpenuhi.

Untuk menghasilkan sebuah penyelesaian yang ada di atas yaitu melakukan sebuah praktek kerja lapangan di bandara International Adisutjipto Yogyakarta. Dengan cara mengamati dan wawancara dengan para senior.

Hasil dari penulisan ini adalah sebuah penanganan komplain yang dianalisis oleh penulis di dalam laporan tugas akhir ini. Dari berbagai permasalahan yang pernah ada di bagian pasasi PT Jasa Angkasa Semesta. Penanganan komplain yang baik akan memperbaiki sebuah citra oleh sebuah perusahaan, sesungguhnya orang komplain karena mereka merasa tidak puas akan sebuah pelayanan dan ingin dilayani lagi hingga merasa puas di penanganan komplain.

ABSTRACT

Transportation in the world, now have growing fast, from bus untill plane. But, the matter of transportation how the service giving the passanger till they feel satisfied. Cause transportations are the gate of tourism, so we must giving service excelent and don't make a complaint. When a complaint have to come we must to handle it, how to get the purpose make customer statification.

The solution of the matter, the writer observation about handling complaint in Adisutjipto International Airport. The observation all about complaint from senior of PT Jasa Angkasa Semesta and saw the complaint situation from passanger.

From the observation it, the writer to produce a solution handling complaint to customer on the report. From anything matter of complaint customer in PT Jasa Angkasa Semesta when the writer observation on Feb 1st till March 31th. Excelent handling complaint will re-make imaging from a company. Complaint has come, cause the customer don't get satisfied about the service. Handling complaint is time to re-satisfied the customer and keep image from company.