

## DAFTAR ISI

Lembar Pernyataan.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Keterangan Perusahaan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
<b>BAB I Pendahuluan</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Tujuan Kerja Praktek.....	3
1.3 Lokasi Pelaksanaan Kerja Praktek.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	3
<b>BAB II Gambaran Umum Perusahaan</b>	
2.1 Sejarah PT. Garuda Indonesia.....	5
2.1.1 Asal Nama Garuda Indonesia.....	8
2.1.2 Logo Perusahaan.....	9
2.1.3 Visi dan Misi PT. Garuda Indonesia.....	10
2.2 Struktur Organisasi PT. Garuda Indonesia.....	11
2.2.1 Profile Dewan Komisaris.....	12
2.2.2 Profile Dewan Direksi.....	15
2.3 Fitur Kabin.....	15
2.3.1 First Class.....	15
2.3.2 Business Class.....	22
2.3.3 Economy Class.....	23

### BAB III Tinjauan Pustaka

3.1 Definisi Jasa.....	24
3.1.1 Karakteristik Jasa.....	24
3.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	26
3.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	27
3.1.4 Konsep Gap Kualitas Pelayanan.....	28
3.1.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	30
3.1.6 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32
3.1.7 Manfaat Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	33

### BAB IV Pengumpulan Dan Pengolahan Data

4.1 Jenis Penelitian.....	35
4.2 Data Dan Informasi.....	35
4.2.1 Variabel Penelitian.....	35
4.2.2 Populasi Dan Sampel.....	37
4.2.3 Metode Pengumpulan Data.....	38
4.3 Pengumpulan Data.....	39
4.4 Pengolahan Data.....	40
4.4.1 Uji Validitas.....	40
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	42
4.4.3 Perhitungan Frekuensi Jawaban Karyawan.....	43
4.4.4 Perhitungan Bobot dan Mean dari Setiap Variabel.....	45
4.4.5 Gap Antara Persepsi dan Harapan.....	48
4.5 Usulan Perbaikan.....	51
4.5.1 5W+1H.....	51

### BAB V Kesimpulan Dan Saran

5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran.....	52

Daftar Pustaka.....	53
---------------------	----