

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Magang .....	4
D. Manfaat Magang .....	4
E. Metode Penelitian.....	5
1. Desain Penelitian .....	5
2. Metode Pengumpulan Data .....	6
3. Metode Analisis Data .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
A. Landasan Teori.....	8
1. Manajemen Pelayanan .....	8
a. Pengertian Manajemen Pelayanan .....	8
b. Jenis Manajemen Pelayanan .....	9
2. Kualitas pelayanan (SERVQUAL) .....	13
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	13
b. Indikator Kualitas Pelayanan .....	16
3. Keluhan pelanggan .....	16
a. Pengertian keluhan pelanggan .....	16
b. Penanganan keluhan pelanggan .....	20
B. Penelitian Terdahulu .....	22
C. Kerangka Berpikir Penelitian.....	24

<b>BAB III</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
A.	Gambaran Umum Perusahaan.....	25
1.	Profil Organisasi .....	25
2.	Nilai-nilai Perusahaan .....	26
3.	Visi dan Misi Perusahaan .....	28
4.	Jasa-jasa yang Ditawarkan Perusahaan .....	28
5.	Struktur Organisasi .....	34
B.	Pembahasan.....	35
1.	Pelaksanaan Magang .....	35
2.	Implementasi <i>Service Quality</i> Pada Perusahaan Edigo Travel .....	38
a.	Penilaian <i>Service Quality</i> Pada Pelayanan Di Perusahaan Edigo Travel .....	40
b.	Kualitas Manajemen Pelayanan .....	47
a.	Kepercayaan ( <i>reliability</i> ) .....	48
b.	Bukti fisik ( <i>tangibles</i> ) .....	50
c.	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) .....	53
d.	Jaminan ( <i>assurance</i> ) .....	55
e.	Empati ( <i>empathy</i> ) .....	58
<b>BAB IV</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
A.	Simpulan .....	61
B.	Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>66</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>65</b>