

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
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
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
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

BAB III	HASIL DAN PEMBAHASAN	25
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
BAB IV	SIMPULAN DAN SARAN	61
A.	Simpulan	61
B.	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN.....		65