

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE DEPARTMENT*
DALAM PROSES MENANGANI *COMPLAINT*
DI PT AEROFOOD ACS UNIT DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ramzhan Adhi Baskara

NIM 2115713098

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DEPARTMENT
DALAM PROSES MENANGANI COMPLAINT
DI PT AEROFOOD ACS UNIT DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ramzhan Adhi Baskara

NIM 2115713098

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ramzhan Adhi Baskara
NIM : 2115713098
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jurusan : Administrasi bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul :

**"PERANAN CUSTOMER SERVICE DEPARTMENT DALAM PROSES
MENANGANI COMPLAINT DI PT AEROFOOD ACS UNIT DENPASAR"**

Adalah memang asli karya saya dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Bukit Jimbaran, 21 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Ramzhan Adhi Baskara
2115713098

Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DEPARTMENT DALAM PROSES MENANGANI
COMPLAINT DI PT AEROFOOD ACS UNIT DENPASAR**

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah Program Studi
Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

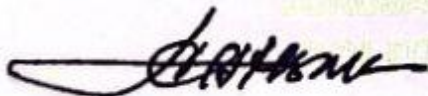
RAMZHAN ADHI BASKARA
NIM 2115713098

Badung, 21 Agustus 2024
Disetujui oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si NIP.196804201993031002	
Dosen Penguji 1, Kadek Eni Marhaeni, SE., MM NIP.196203141993032002	
Dosen Penguji 2, Dr. Drs Majid Wajdi, M.Pd. NIP.196212081990111001.	

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



(Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si)
NIP 196804201993031002

Dosen Pembimbing 2



(Drs. I Made Ardana Putra, M.Si)
NIP 195912311989031012

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D)
NIP 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



(I Made Widiyantara, S.Psi, M.Si)
NIP 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan karunia dan rahmat- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Peranan *Customer Service Department* Dalam Proses Menangani *Complaint* Di PT Aerofood ACS Denpasar” ini dengan baik dan tepat waktunya.

Penyusunan tugas akhir ini sebagai salah satu syarat untuk kelulusan pada Jurusan Administrasi Bisnis, Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini, kepada yang terhormat :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCOM, selaku Direktur Politeknik NegeriBali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh perkuliahan dan memberikan fasilitas dalam perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE. MBA. Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan khususnya di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah banyak memberikan pengarahan,

4. pedoman, serta dukungan kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini.
5. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE. MM, selaku Koordinator Magang Kerja Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan panduan kepada penulis dalam melaksanakan penyusunan tugas akhir ini.
6. Bapak Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE, M.SI, selaku Dosen Pembimbing satu dalam penyusunan tugas akhir yang telah memberikan arahan, motivasi dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Bapak Drs. I Made Ardana Putra, M.Si, selaku Dosen Pembimbing dua dalam penyusunan tugas akhir yang telah memberikan arahan, motivasi dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Ibu Ni Wayan Dewi Kristinawati selaku *Learning and development* dan seluruh pimpinan beserta *staff* yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk membantu penulis melaksanakan penelitian pada PT Aerofood ACS Unit Denpasar dan telah memberikan pengarahan, bimbingan dan saran kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
9. Seluruh rekan-rekan terdekat yang telah memberikan dukungan moril, semangat, serta motivasi untuk kelancaran penulisan tugas akhir ini.

Kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diperlukan untuk menyempurnakan penulisan ini. Besar harapan penulis agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua mahasiswa. Demikian yang dapat penulis sampaikan, akhir kata tidak lupa penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan tugas akhir ini.

Bukit Jimbaran, 21 Agustus 2024



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

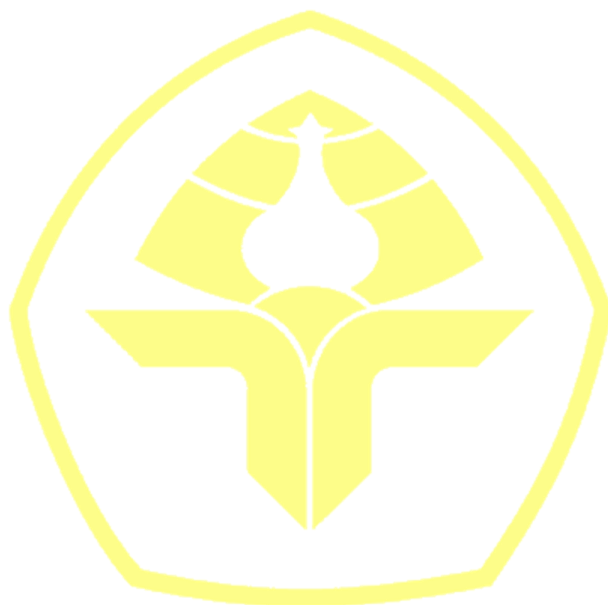
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	12
A. Latar Belakang Masalah	12
B. Pokok Masalah	16
C. Tujuan Penelitian	16
D. Manfaat Penelitian	16
E. Metode Penelitian	17
1. Lokasi Penelitian	17
2. Objek Penelitian	17
3. Data Penelitian	17
4. Metode Analisis Data	20
BAB II LANDASAN TEORI	21
A. Peranan	21
B. Customer	22
1. Pengertian Customer	22
2. Pengertian Kepuasan Customer	22
3. Jenis-Jenis Customer	23
4. Strategi Kepuasan Customer	24
C. Customer Service	25
1. Pengertian Customer Service	25

2. Tugas-Tugas Customer Service	26
3. Peran Customer Service	27
4. Pengukuran Pelayanan Pada Customer Service	28
5. Pengukuran Indikator Pelayanan	29
D. Simbol Dalam Penulisan Proses	30
E. Complaint	32
1. Pengertian Complaint	32
2. Masalah Yang Dikeluhkan Customer	33
3. Aspek Dalam Menangani Complaint Customer	33
4. Manfaat Penangan Complaint Secara Efektif	35
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	37
A. Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan	37
B. Bidang Usaha	41
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Kebijakan Perusahaan	48
B. Analisis dan Interpretasi Data	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	76
A. Simpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

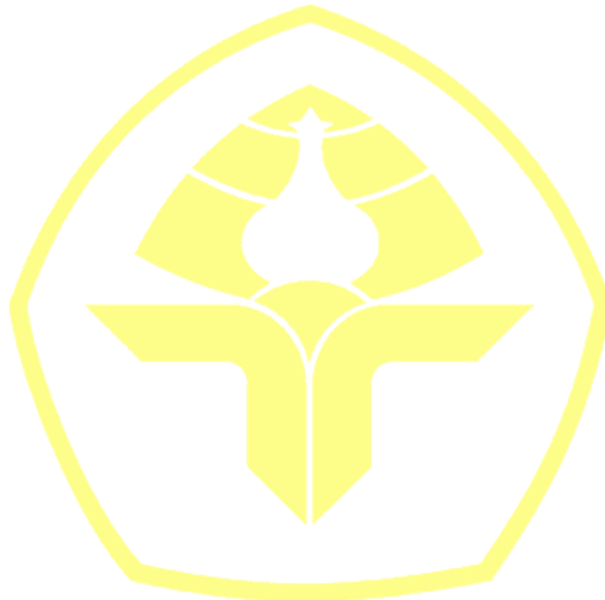
Tabel 1. 1 Data <i>Airlines</i> PT Aerofood ACS Denpasar	14
Tabel 2. 1 Simbol <i>Flowchart</i>	31



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Strategi Bisnis	24
Gambar 3. 1 Logo Perusahaan PT Aerofood ACS.....	38
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT Aerofood ACS	43
Gambar 4. 1 Penanganan <i>complaint tidak resmi</i> pada maskapai Garuda.....	
Indonesia.....	55
Gambar 4. 2 Penanganan <i>Complaint Tidak Resmi Pada Foreign Airlines</i>	58
Gambar 4. 3 Penanganan <i>complaint resmi</i> pada maskapai Garuda Indonesia ..	62
Gambar 4. 4 Penanganan <i>complaint resmi</i> pada <i>foreign airlines</i>	65



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: *Email* yang digunakan untuk berkomunikasi dengan *customer* maskapai

Lampiran 2: Formulir SIR (*service improvement report*)

Lampiran 3: Format surat penanganan *complaint* resmi yang dikirimkan kepada maskapai

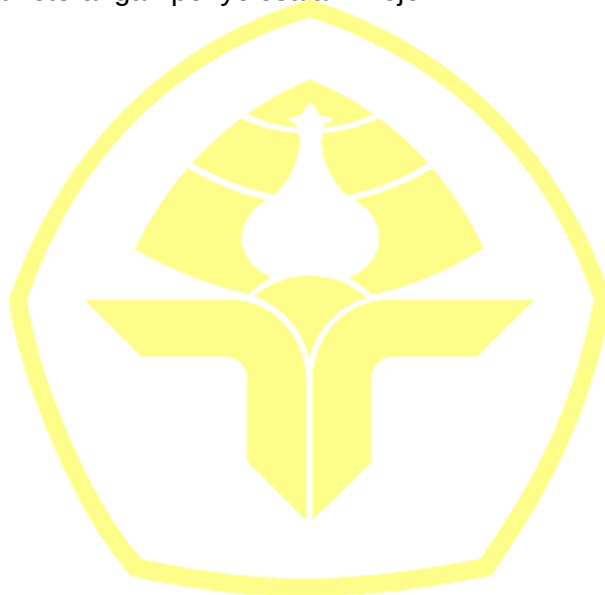
Lampiran 4: Surat kesediaan membimbing dosen 1 (satu)

Lampiran 5: Proses bimbingan dosen 1 (satu)

Lampiran 6: Surat kesediaan membimbing dosen 2 (dua)

Lampiran 7: Proses bimbingan dosen 2 (dua)

Lampiran 8: Surat keterangan penyelesaian Proyek Akhir



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri penerbangan merupakan sektor yang berkaitan dengan penyediaan layanan transportasi kepada masyarakat untuk perjalanan antar daerah, pulau, maupun negara menggunakan jalur udara. Salah satu aspek penting dalam industri ini adalah pelayanan makanan atau *in-flight catering*, yang melibatkan persiapan dan penyajian makanan kepada penumpang di dalam pesawat.

In-flight catering merupakan layanan *catering* yang menyediakan makanan dan minuman bagi penumpang maskapai penerbangan selama perjalanan mereka. Untuk memenuhi kebutuhan akan layanan ini, perusahaan penerbangan seringkali bekerjasama dengan perusahaan jasa *in-flight catering*. Contohnya, PT Garuda Indonesia telah menjalin kerjasama dengan PT Aerofood Indonesia untuk menyediakan layanan *in-flight catering* kepada para penumpangnya.

in-flight catering merupakan salah satu bentuk pelayanan boga yang menyiapkan makanan dan minuman untuk penumpang maskapai

penerbangan selama penerbangan. Dengan demikian, kerjasama antara perusahaan penerbangan dan jasa *in-flight catering* menjadi penting dalam memberikan pengalaman perjalanan yang menyenangkan bagi para penumpang, serta mendukung operasional keseluruhan industri penerbangan secara efisien.

PT Aerofood ACS Unit Denpasar, Bali, berada dalam persaingan dengan beberapa pesaing utama di industri *catering* di daerah tersebut. Ini meliputi PT Angkasa Pura *Catering* (APC), anak perusahaan dari PT Angkasa Pura I (Persero) yang mengelola Bandara Internasional Ngurah Rai. Selain itu, terdapat perusahaan *catering* lokal, hotel dan resto mewah di Bali, serta restoran dan kafe di sekitar Denpasar yang menjadi pesaing potensial. Untuk mempertahankan dan meningkatkan posisi mereka di pasar, PT Aerofood ACS harus terus melakukan inovasi, meningkatkan kualitas layanan, dan memperkuat keunggulan kompetitif mereka.

Unit Denpasar PT Aerofood Indonesia, sebuah anak perusahaan Garuda Indonesia, bertanggung jawab memenuhi kebutuhan *catering* maskapai di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Sebagai penyedia layanan *catering* penerbangan, PT Aerofood ACS melayani berbagai maskapai penerbangan, berikut data maskapai penerbangan yang bekerjasama dengan PT Aerofood ACS.

Tabel 1. 1 Data Airlines PT Aerofood ACS Denpasar

Maskapai Domestik	Maskapai Internasional	Penerbangan VVIP	Penerbangan <i>Charter</i>
1. Garuda Indonesia	1. Cathay Pacific 2. Air New Zealand 3. China Airlines 4. China Eastern 5. Emirates 6. Eva Air 7. Jetstar 8. Korean Air 9. Malaysia Airlines 10. Qantas 11. Turkish Airlines 12. Juneyao Airlines	1. R1 2. R2 3. Sekretariat RI 4	1. Air Culin air 2. AFM Aviasi Indonesia 3. Pelita Air Service 4. PMAD (KLM Flight) 5. Qatar Executive 6. RAAF Australia 7. Suba Air 8. Xiamen 9. KLM 10. Falcon Panglima TNI 11. GA-SOQ 12. VIP Polri 13. GA 4010 DPS-CGK 14. PT Sari Rahayu 15. Four Season 16. Flight Titan Aviation

Termasuk domestik, internasional, VVIP, dan penerbangan *charter*.

Penerbangan *charter* adalah layanan yang menyesuaikan waktu dan tujuan dengan kebutuhan penyewa. Jadwal penerbangan *charter* tidak tetap, dan biayanya disepakati secara langsung antarpenyedia dan pengguna jasa tanpa publikasi. Menurut Azmi (2012:93), penerbangan *charter* menawarkan fleksibilitas yang tidak dimiliki oleh penerbangan *reguler*.

Peran *customer service* adalah menciptakan pemahaman yang lebih

baik di kalangan masyarakat. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap individu atau perusahaan, dengan tujuan mendapatkan dukungan yang diperlukan. Pemahaman yang baik dapat menghasilkan kerja sama yang efektif dan memberikan keuntungan, serta membantu dalam pencapaian tujuan. Tahap awal dari proses ini melibatkan pengumpulan fakta dan data yang akurat.

Bagian yang bertugas melayani *customer*, atau yang dikenal sebagai *Customer Service*, merupakan salah satu aspek penting bagi PT Aerofood Indonesia. Dalam konteks ini, *Customer Service* bertanggung jawab atas layanan kepada *customer*, termasuk menjawab pertanyaan, memberikan saran, dan menangani *complaint*. Namun, terdapat masalah seperti kesalahan dalam menyajikan makanan yang tidak sesuai dengan menu yang telah disepakati antara maskapai penerbangan dengan PT Aerofood ACS unit Denpasar, sehingga dapat mengganggu kelancaran operasional penerbangan. Selain itu, terdapat juga *complaint* dari *customer* mengenai kurangnya kualitas rasa dari makanan yang disajikan di maskapai penerbangan.

Maka dari itu, dengan memperhatikan beberapa permasalahan yang didapatkan. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“PERANAN CUSTOMER SERVICE DEPARTMENT DALAM PROSES MENANGANI COMPLAINT DI PT AEROFOOD ACS UNIT DENPASAR”**.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana peranan *customer service* dalam proses menangani *complaint* di PT Aerofood ACS Unit Denpasar dan apa saja kendala yang terjadi pada bagian customer service di PT Aerofood ACS unit Denpasar?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui peranan *customer service* dalam menangani *complaint* di PT Aerofood ACS unit Denpasar dan kendala-kendala yang terjadi di bagian *customer service*.

D. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat menghasilkan informasi yang berguna untuk beberapa pihak yaitu :

1. Bagi Mahasiswa

- a. Sebagai salah satu syarat utama untuk menyelesaikan program studi diploma III di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, dan untuk mengetahui praktek teori- teori yang didapat selama melaksanakan perkuliahan yang nantinya akan menambah pengalaman dan wawasan bagi mahasiswa.
- b. Untuk mengetahui kondisi di lapangan sesuai dengan penggunaan teori-teori selama melakukan perkuliahan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil dari penelitian ini diharapkan untuk menjadi tambahan informasi

yang dapat dijadikan informasi pendukung serta menjadi pedoman atau referensi pengetahuan mengenai bidang *customer service*.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan yang dapat bermanfaat untuk PT Aerofood ACS unit Denpasar.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan pada PT Aerofood ACS unit Denpasar yang terletak di Jl. Bandara Ngurah Rai, Desa Tuban, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali.

2. Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian adalah Peranan *Customer Service Department* Dalam Proses Menangani *Complaint* Di PT Aerofood ACS unit Denpasar.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Sugiyono (2019:18), metode penelitian kualitatif didasarkan pada filsafat postpositivisme. Metode ini bertujuan untuk meneliti situasi alamiah dari objek penelitian, berbeda dengan metode eksperimen. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berfungsi sebagai instrumen utama, dan data dikumpulkan melalui teknik triangulasi. Analisis data dilakukan secara induktif dan kualitatif, dengan fokus hasil penelitian

yang lebih pada pemahaman makna daripada pembuatan generalisasi. Seperti contoh Sejarah Perusahaan PT Aerofood ACS unit Denpasar, struktur organisasi yang informasinya terdapat hubungan dengan perusahaan dan bidang usaha perusahaan.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Sugiyono (2019:193), data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari sumber asli yang berkaitan dengan topik penelitian atau lokasi di mana penelitian dilakukan. Contohnya adalah data catatan hasil wawancara dan pengamatan langsung di lapangan yang didapatkan melalui wawancara dengan beberapa karyawan di *department customer service* dalam penanganan *complaint* yang dilakukan oleh PT Aerofood ACS unit Denpasar pada *department customer service*.

2) Data Sekunder

Sugiyono (2019:193) menjelaskan bahwa data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung oleh peneliti, melainkan melalui sumber-sumber perantara. Contohnya yakni struktur organisasi PT Aerofood ACS unit Denpasar.

c. Metode Pengumpulan Data

1) Observasi

Sugiyono (2019:203), observasi adalah metode di mana peneliti mempelajari perilaku dan makna dari perilaku tersebut secara

langsung di lokasi untuk memahami apa yang terjadi dan memverifikasi kebenaran penelitian yang akan dilakukan. Dalam konteks ini, peneliti secara langsung mengamati dan meninjau PT Aerofood ACS Unit Denpasar.

2) Wawancara

Menurut Esteberg yang dikutip oleh Sugiyono (2019:418), wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksi pemahaman mengenai suatu topik tertentu. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti menggunakan wawancara tak berstruktur. Sugiyono (2019:319) menjelaskan bahwa wawancara tak berstruktur adalah wawancara yang bersifat fleksibel di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan data. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis besar permasalahan yang akan ditanyakan, namun untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam tentang responden, peneliti dapat menggunakan wawancara tidak terstruktur. Oleh karena itu, metode ini memudahkan dalam melakukan analisis data.

3) Studi Kepustakaan

Studi Pustaka, Nazir (2013:93) Teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku,

literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan dasar-dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

4. Metode Analisis Data

Adapun metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode analisis kualitatif studi kasus yang bersifat deskriptif. Kualitatif deskriptif merupakan metode yang digunakan dalam suatu penelitian untuk mendeskripsikan fenomena atau kejadian yang ada, baik bersifat alamiah ataupun rekayasa (Sukmadinata:2017). Dalam penulisan ini penulis mengumpulkan seluruh data yang sesuai dan berhubungan dengan pokok masalah sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai peran *customer service* department dalam proses penanganan *complaint* dan jasa di PT Aerofood ACS unit Denpasar, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

1. Dalam penanganan *complaint*, *customer service* berperan sebagai penghubung antara pihak perusahaan dengan *customer*. Oleh karena itu, peranan *customer service department* dalam proses melayani para *customer in flight* dalam menangani *complaint* pada PT Aerofood ACS Unit Denpasar adalah sebagai berikut :

- a. Perusahaan memiliki *Department Customer Service* untuk menangani *complaint customer* maskapai, memberikan kesempatan kepada *customer* untuk menyampaikan *complaint*, dan merespon secara positif sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. *complaint* tidak resmi biasanya disampaikan melalui media komunikasi personal seperti WhatsApp, dan terlihat dari reaksi

customer yang menegur, mengeluh, atau meminta pertanggung jawaban.

- c. *complaint* resmi dikategorikan melalui email, surat, atau sistem maskapai, ditandai dengan reaksi *customer* yang sangat emosional seperti marah, mengeluarkan kata-kata tidak baik, dan meminta ganti rugi berupa materi kepada perusahaan.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan mengenai Penanganan *complaint* di PT Aerofood ACS unit Denpasar adalah:

- a. Sebaiknya, semua *department* dapat menjaga komunikasi dan berkoordinasi dengan baik kepada *customer service*, sehingga dapat meminimalisir adanya miskomunikasi yang dapat menyebabkan kekeliruan *up-lift meal* yang bisa menimbulkan *complaint*.
- b. Sebaiknya, *production department* lebih cepat dan tanggap untuk melakukan perbaikan terhadap *complaint* menu *customer* yang terjadi berulang kali.
- c. Sebaiknya, QHSE *department* dapat meningkatkan pengawasan terhadap mutu dan kualitas produk hingga layanan yang akan diberikan kepada *customer*.

DAFTAR PUSTAKA

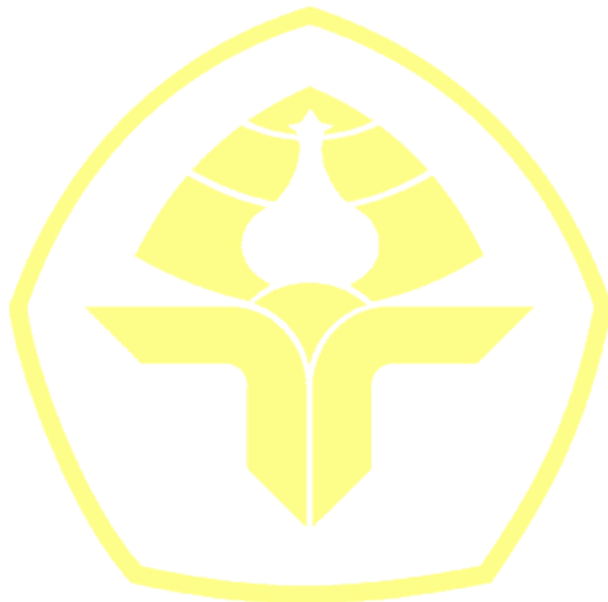
- Ali, Novel. 1999. *Peradaban Komunikasi Politik: Potret Manusia Indonesia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Azmi, U. 2012. "Pengaruh Aktivitas Penerbangan Militer Terhadap Kegiatan Penerbangan Komersil Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta Periode Januari – Maret 2013." Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Bell, SJ, and JA. Luddington. 2010. *Coping with Customer Complaints*. Sage Publications.
- Fandy Tjiptono, G. C., and Gregorius Chandra. 2017. "Pemasaran Strategik Edisi 3." Yogyakarta: Andi.
- Gaspersz, Vincent. 2004. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Greenberg, Paul. 2010. *CRM at the Speed of Light: Social CRM 2.0 Strategies, Tools, and Techniques for Engaging Your Customers*. New York: McGraw-Hill.
- Harwindito, Baskoro, and Dinda Aisyah. 2020. "Implementasi E-Learning Berbasis Aerofood Learning Center Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus: Pada Karyawan Di Divisi Hot Kitchen) Di Pt Aerofood Acs Cengkareng." *Jurnal Manajemen Dirgantara* 13(2):132–43.
- Indriyani, Susi, and Selvy Mardiana. 2016. "Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung." *Jurnal Bisnis Darmajaya* 2(1):1–13.
- Islami, Nouvalia Putri. 2018. "Peranan Customer Service Dalam Menangani Komplainkartu Atm Nasabah Pada Bank Jatim Kantor Cabangsumenep." Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas.
- Kasmir. 2014. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Khansa, Ratu Syifa Nabila. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas

- Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Jurnal STEI Ekonomi* XX(XX):1–5.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2015. *Manajemen Pemasaran Jilid 2, Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip, and Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. 12th ed. Jakarta: PT Indeks.
- Maknunah, Lu’Lu Ul, and Endang Astuningtyas. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Lembaga Kursus Dan Pelatihan (Lkp) Citra Jelita Desa Wonorejo Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar.” *Publiciana: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 14(02):339–61.
- Muhtarom, Abid, and Dwi Prayitno. 2018. “Determinasi Kualitas Produk, Kepercayaan Merek, Harga, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Di Cabang PT Surganya Motor Indonesia (Planet Ban) Gresik).” *JURNAL EKBIS* 19(1):1038–50.
- Muthashim, Daffa Lail. 2023. “Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Pt Setiajaya Mobilindo DepoK.” Universitas Bina Sarana Informatika.
- Nanda, Sinta Aristi. 2021. “Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Roti Saimen Jambi.” Universitas Batanghari.
- Natalia. 2020. “Arti Customer: Jenis, Karakteristik, Dan Cara Menghadapinya.” *Accurate*. Retrieved (<https://accurate.id/bisnis-ukm/arti-customer/>).
- Nazir, Moh. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Riyanto, Andi. 2018. “Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi.” *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis* 2(1):117–24.
- Rusydi, Mhd. 2017. *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy, and Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality &*

Satisfaction. Yogyakarta: Andi.

Veithzal Rivai Zainal, Ella Jauvani Sagala. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Wirutomo, Paulus. 1981. *Pokok-Pokok Pikiran Dalam Sosiologi*. Jakarta: Rajawali Press.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI