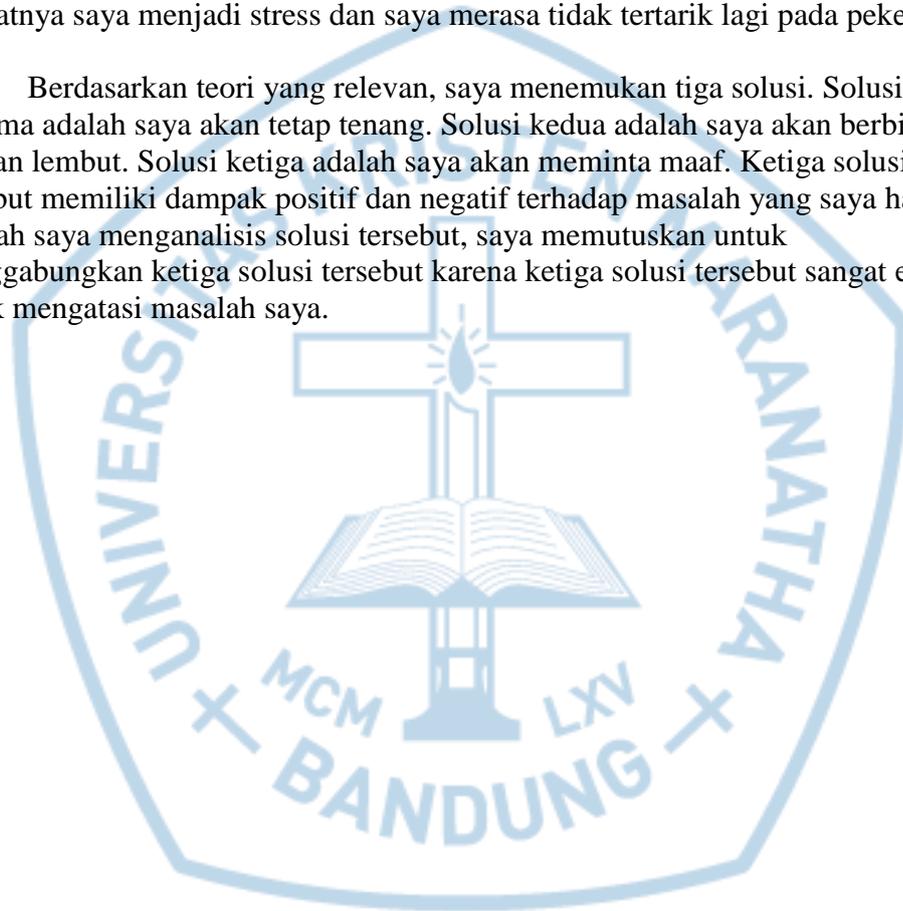


## ABSTRACT

Tugas Akhir ini membahas masalah yang saya hadapi ketika melakukan magang di AntaVaya Tour & Travel. Masalah yang saya hadapi adalah saya mendapatkan kesulitan dalam menangani keluhan dari konsumen. Berdasarkan hasil analisis, saya menemukan penyebab dan akibat dari masalah yang saya hadapi. Penyebab pertama adalah saya panik ketika mendengar keluhan dari konsumen, dan yang kedua adalah saya tidak konsentrasi saat menangani keluhan. Akibatnya saya menjadi stress dan saya merasa tidak tertarik lagi pada pekerjaan ini.

Berdasarkan teori yang relevan, saya menemukan tiga solusi. Solusi pertama adalah saya akan tetap tenang. Solusi kedua adalah saya akan berbicara dengan lembut. Solusi ketiga adalah saya akan meminta maaf. Ketiga solusi tersebut memiliki dampak positif dan negatif terhadap masalah yang saya hadapi. Setelah saya menganalisis solusi tersebut, saya memutuskan untuk menggabungkan ketiga solusi tersebut karena ketiga solusi tersebut sangat efektif untuk mengatasi masalah saya.



## TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT.....	i
DECLARATION OF ORIGINALITY.....	ii
ACKNOWLEDGEMENTS.....	iii
TABLE OF CONTENTS.....	iv
CHAPTER I. INTRODUCTION.....	1
A. Background of the Study	
B. Identification of the Problem	
C. Objectives and Benefits of the Study	
D. Description of the Institution	
E. Method of the Study	
F. Limitation of the Study	
G. Organization of the Term Paper	
CHAPTER II. PROBLEM ANALYSIS.....	5
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS.....	7
CHAPTER IV. CONCLUSION.....	10
REFERENCES	
APPENDICES:	
A. FLOWCHART	
B. TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW	
C. TOUR & TRAVEL BROCHURE	