

## ABSTRAK

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini agar penulis menganalisa dan memahami mengenai proses pengelolaan sumber daya manusia yang terjadi di PT Garuda Indonesia *Branch Office* Surabaya khususnya pada bagian Pelayanan *Reservation* dan *Ticketing Office*. Metode penelitian yang digunakan yaitu Metode Deskriptif Kualitatif dengan pengamatan secara langsung serta menjelaskan upaya Garuda Indonesia *Branch Office* Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dengan menerapkan pelatihan, *reward* dan mengelola kepuasan kerja pelayanan. Hasil yang diperoleh dari penelitian yaitu menggunakan metode pelatihan *Uplifting Service* yang berfokus pada layanan berkualitas dan menyenangkan bagi pelanggan ini menjadi bagian yang perlu dipikirkan demi pencapaian tujuan perusahaan. *Reward* yang bersifat transparan dan objektif menjadi motivasi untuk peningkatan kerja agar menjadi lebih baik. Dan pengelolaan kepuasan kerja menjadikan perasaan tenang karena memperhatikan sisi kesehatan psikis dan mental petugas pelayanan.

**Kata kunci:** Pelatihan, *Reward*, Kepuasan Kerja, Pelayanan