

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR ISTILAH	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Pertanyaan Penelitian.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Tinjauan Pustaka.....	8
G. Landasan Teori.....	13
H. Metode Penelitian.....	21
I. Sistematika Penulisan.....	27
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	28
A. Lokasi PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta.....	28
B. Profil PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta.....	30
C. Sejarah singkat PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta.....	31
D. Slogan PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta.....	32
E. Visi, Misi dan Nilai PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta.....	34
a. Visi.....	35
b. Misi.....	35
c. Nilai.....	35
F. Bidang usaha PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta.....	36
G. Struktur organisasi PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta.....	40
H. Penghargaan yang pernah diterima PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta.....	42
BAB III PEMBAHASAN	43
A. Penggunaan tanda-tanda informasi di Bandara Internasional	

Adisutjipto Yogyakarta	43
B. Lingkup kerja <i>customer service & hospitality section</i>	51
1. Sumber daya manusia pada <i>customer service & hospitality section</i>	52
2. Jadwal <i>shift customer service section</i>	53
3. Layout lokasi <i>customer service</i>	54
4. Seragam dinas <i>customer service & hospitality section</i>	56
C. Peran bagian <i>customer service</i> dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa bandara	59
1. Analisis <i>job profile customer service</i>	59
2. Prosedur penanganan pelanggan	62
D. Analisis aspek-aspek yang memenuhi syarat dalam penerapan tanda-tanda informasi yang benar di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	68
E. Analisis kualitas pelayanan oleh <i>customer service</i>	73
F. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Jasa bandara	74
G. Pengaruh kualitas pelayanan <i>customer service</i> terhadap kepuasan pengguna jasa bandara	80
BAB IV PENUTUP	105
A. Kesimpulan	105
B. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	109
DAFTAR NARASUMBER	111
LAMPIRAN	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	28
Gambar 2	Logo PT Angkasa Pura I (Persero) Yogyakarta	32
Gambar 3	Arah strategis PT Angkasa Pura I (Persero) Yogyakarta	33
Gambar 4	Struktur organisasi <i>Airport Operation & Services Department</i> PT Angkasa Pura I (Persero) Yogyakarta	40
Gambar 5	Contoh banner <i>sign</i> dengan tulisan “customer service”	44
Gambar 6	Contoh <i>canopy sign</i> dengan tulisan “Tempat menurunkan penumpang”	45
Gambar 7	Contoh <i>Electronic message center sign</i> dengan tulisan “Terminal B”	46
Gambar 8	Contoh <i>floor sign</i> dengan tulisan “Huruf P di dalam lingkaran merah”	47
Gambar 9	Contoh <i>free-standing sign</i> dengan tulisan berbagai macam petunjuk arah	48
Gambar 10	Contoh <i>suspended sign</i> dengan tulisan berbagai macam petunjuk arah.....	49
Gambar 11	Contoh <i>suspended sign</i> dengan tulisan berbagai macam petunjuk arah.....	50
Gambar 12	Struktur divisi <i>customer service section</i> PT Angkasa Pura I (Persero) Yogyakarta	51
Gambar 13	<i>Layout counter customer service</i> terminal A Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	54
Gambar 14	<i>Layout counter customer service</i> terminal B Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	55
Gambar 15	Seragam putih biru <i>customer service</i> Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta”	56
Gambar 16	Seragam batik <i>customer service</i> Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	57
Gambar 18	Seragam casual <i>customer service</i> Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	58
Gambar 19	Foto <i>customer service</i> saat melayani pelanggan.....	63
Gambar 20	Kotak saran keluhan pelanggan & formulir keluhan pelanggan.....	64
Gambar 21	Contoh pengaduan keluhan pelanggan melalui email	65
Gambar 22	Contoh tanda informasi di Terminal B	69
Gambar 23	Contoh tanda informasi di area kedatangan Terminal A	71
Gambar 24	Contoh tanda informasi di area keberangkatan Terminal A	72
Gambar 25	Diagram lingkaran jenis kelamin responden	81
Gambar 26	Diagram lingkaran rentan usia responden	82
Gambar 27	Diagram lingkaran tingkat pendidikan responden	83
Gambar 28	Diagram lingkaran jenis pekerjaan	84
Gambar 29	Diagram lingkaran intensitas kunjungan responden.....	85
Gambar 30	Diagram lingkaran jawaban responden “Petugas peduli dengan keinginan pengguna jasa bandara”	87

Gambar 31	Diagram lingkaran jawaban responden “Petugas menjaga hubungan baik terhadap pengguna jasa bandara”	89
Gambar 32	Diagram lingkaran jawaban responden “Petugas cepat menanggapi keluhan pengguna jasa Bandara”	90
Gambar 33	Diagram lingkaran jawaban responden “Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar (informatif dan komunikatif)”	92
Gambar 34	Diagram lingkaran jawaban responden “Petugas dapat memberikan kepercayaan terhadap pengguna jasa Bandara”	94
Gambar 35	Diagram lingkaran jawaban responden “Petugas memiliki <i>Grooming</i> /Penampilan yang menarik”	95
Gambar 36	Diagram lingkaran jawaban responden “Ketepatan dalam memberikan pelayanan sesuai keinginan pengguna jasa Bandara”	97
Gambar 37	Diagram lingkaran jawaban responden “Keramahan dan kesopanan dalam melayani pengguna jasa Bandara”	99
Gambar 38	Diagram lingkaran jawaban responden “Fasilitas yang diberikan sesuai dengan yang di harapkan pengguna jasa Bandara”	100
Gambar 39	Diagram lingkaran jawaban responden “Letak Posko <i>Customer Service</i> yang strategis”	102

DAFTAR BAGAN

Bagan 1	Struktur organisasi <i>Airport Operation & Services Department</i> 40
Bagan 2	Struktur divisi <i>Customer Service Section</i> 51

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Daftar tabel tinjun pustaka	8
Tabel 2	Jadwal <i>shift customer service section</i> Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	53

DAFTAR ISTILAH

<i>Airlines</i>	: Perusahaan yang menyediakan jasa penerbangan Bagi penumpang atau barang
<i>Airpot Tourism</i>	: Sebuah konsep wisata yang ada di bandara dengan menyajikan kecanggihan teknologi bandara beserta fasilitas pendukungnya.
<i>Airport Operation Airside</i>	: Departemen yang mengurus bagian sisi udara di bandara.
<i>Apron</i>	: Bagian dari bandar udara yang digunakan sebagai tempat parkir untuk pesawat terbang.
<i>Counter Customer Service</i>	: Sebuah tempat/ruangan untuk petugas. <i>Customer Service</i> .
<i>Customer Satisfaction Index</i>	: Digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pada pelanggan secara keseluruhan dengan berbagai aspek yang telah ditentukan oleh tiap bandara.
<i>Delay</i>	: Keterlambatan pesawat yang disebabkan oleh proses tranmisi dari satu titik ke titik lain yang menjadi tujuannya.
<i>Dropzone</i>	: Area untuk menurunkan penumpang.
<i>Front Line Staff</i>	: Petugas yang langsung berhadapan atau berhubungan dengan pelanggan (konsumen).
<i>ID Card</i>	: Sebuah kartu identitas perseorangan/ karyawan perusahaan.
<i>Nursery Room</i>	: Tempat/ruangan untuk ibu menyusui.
<i>Pass Card</i>	: Kartu tanda izin masuk perseorangan atau kendaraan di area bandara.
<i>Pass Visitor</i>	: Kartu tanda izin masuk perseorangan / yang berkepentingan dan kendaraan di area bandara.

Service : Pelayanan atau usaha pemberian bantuan jasa yang diberikan kepada penumpang sebagai bentuk penghormatan.

Underpass : Sebuah jalan tembusan dibawah permukaan tanah.



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Kualitas Pelayanan Customer Service PT Angkasa Pura I (PERSERO) Dalam Memberikan Informasi Kepada

Pengguna Jasa Bandara International Adisutjipto Yogyakarta

ANISA ULVIAN, Pitaya, S.E.T., MSc.

Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>