

DAFTAR ISI

PROSEDUR PELAYANAN AIRPORT SERVICE UNTUK GUEST ARRIVAL DAN GUEST DEPARTURE OLEH OPERASIONAL PANORAMA DESTINATION YOGYAKARTA.....	i
PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	xi
MOTTO	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR ISTILAH	xv
DAFTAR BAGAN.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 PERTANYAAN PENELITIAN.....	3
1.3 TUJUAN PENELITIAN	3
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	4
1.5 TINJAUAN PUSTAKA.....	4
1.6 LANDASAN TEORI.....	6
1.7 METODE PENELITIAN.....	9
BAB II	13
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	13
2.1 Nama dan Lokasi Perusahaan	13
2.2 Sejarah Singkat	14
2.3 Jam Kerja Kantor	16
2.4 Visi dan Misi.....	16

2.5	Struktur Organisasi	17
2.6	Pembagian Tugas	17
2.7	Jenis Usaha dan Kegiatan	19
2.8	Fasilitas	19
BAB III	21
PROSEDUR PELAYANAN AIRPORT SERVICE YANG DIKELOLA OLEH PANORAMA DESTINATION YOGYAKARTA	21
3.1	PROSEDUR PELAYANAN AIRPORT SERVICE PADA SAAT KEDATANGAN TAMU (GUEST ARRIVAL)	21
3.2	PROSEDUR PELAYANAN AIRPORT SERVICE PADA SAAT KEPULANGAN TAMU (GUEST DEPARTURE) kurang bagan	49
3.3	Kendala yang sering dihadapi dan solusi mengatasinya	62
BAB IV	66
KESIMPULAN DAN SARAN	66
4.1	Kesimpulan	66
4.2	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
DAFTAR LAMAN	69
LAMPIRAN	70