

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------------------------------|
| JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | Error! Bookmark not defined. |
| INTISARI | v |
| ABSTRACT | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | viii |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR BAGAN DAN TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR ISTILAH | xv |
| DAFTAR SINGKATAN..... | xvi |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 3 |
| 1.3 Tujuan Masalah..... | 3 |
| 1.4 Manfaat | 3 |
| 1.5 Tinjauan Pustaka | 4 |
| 1.6 Landasan Teori..... | 5 |
| 1.7 Metode Penelitian | 9 |
| BAB II | 13 |
| GAMBARAN UMUM BANDAR UDARA INTERNASIONAL RAJA HAJI FISABILILLAH..... | 13 |
| 2.1 Lokasi Perusahaan | 13 |
| 2.2 Identitas Perusahaan..... | 14 |
| 2.3 Gambaran Umum Perusahaan..... | 14 |
| 2.4 Sejarah Bandar Udara International Raja Haji Fisabilillah Tanjung Pinang | 15 |
| 2.5 Visi dan Misi Perusahaan..... | 16 |
| 2.6 Logo dan Nama Perusahaan..... | 17 |
| 2.7 Struktur Organisasi Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah | 18 |
| 2.8 Fasilitas Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah | 19 |
| BAB III..... | 21 |
| PEMBAHASAN | 21 |
| 3.1 Upaya Optimalisasi Fasilitas Bandar udara Internasional Raja Haji Fisabilillah ... | 21 |
| 3.1.1 Baggage Claim..... | 24 |
| 3.1.2 E-kiosk | 26 |
| 3.1.3 Informasi dan Customer Service Lounge Counters | 27 |
| 3.1.4 Mushola..... | 31 |
| 3.1.5 Ruang Ibu Menyusui (Nursery Room)..... | 32 |
| 3.1.6 Free Wi-Fi..... | 33 |
| 3.1.7 Check-In Counters | 34 |
| 3.1.8 Toilet..... | 36 |



| | | |
|-----------------------------|---|-----------|
| 3.1.9 | Trolley..... | 37 |
| 3.1.10 | Kursi..... | 38 |
| 3.1.11 | Eskalator dan Lift..... | 39 |
| 3.1.12 | Monitor Kedatangan dan Keberangkatan..... | 41 |
| 3.1.13 | Charger Box | 43 |
| 3.1.14 | Kids Zone..... | 44 |
| 3.1.15 | Tempat Sampah..... | 44 |
| 3.1.16 | Free Internet Service | 45 |
| 3.1.17 | Signage..... | 46 |
| BAB IV | | 49 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | | 49 |
| 4.1. | Kesimpulan | 49 |
| 4.2. | Saran | 49 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 51 |
| LAMPIRAN I | | 52 |
| LAMPIRAN II | | 57 |