

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
MOTTO .....	vii
PERSEMBAHAN .....	viii
INTISARI .....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Masalah .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Tinjauan Pustaka .....	6
F. Landasan Teori .....	11
G. Metode Penelitian .....	13
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
A. Sejarah PT. Angkasa Pura I ( Persero ) .....	18
B. Sejarah Bandar Udara International Juanda Surabaya .....	22
C. Logo Perusahaan .....	25
D. Visi dan Misi Angkasa Pura I (Persero) .....	26
E. Visi dan Misi Bandar Udara International Juanda .....	27

F. Struktur Organisasi Manajemen Juanda Surabaya.....	28
G. Fasilitas Penunjang Bandar Udara International Juanda Surabay a .....	40

### BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Prosedur Standar Operasional (POS) <i>Customer Service</i> Bandar Udara Juanda Surabaya.....	44
B. Penerapan Prosedur Operasional Standar <i>Customer Service</i> di b agian CS Bandar Udara Internasional Juanda.....	51

### BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan .....	54
B. Saran .....	55
DAFTAR PUSTAKA .....	56
LAMPIRAN.....	58