

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.....	xiv
DAFTAR GRAFIK	xvi
DAFTAR BAGAN.....	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR ISTILAH	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Pertanyaan Penelitian	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6

1.6. Tinjauan Pustaka	7
1.7. Landasan Teori	14
1.8. Metode Penelitian.....	16
1.9. Sistematika Penulisan.....	20
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	22
2.1. Lokasi) Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	22
2.2. Gambaran umum	23
2.2.1 Profil Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	23
2.2.2 Sejarah Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	24
2.2.3 Logo PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Yogyakarta	26
2.2.4 Visi, Misi dan Nilai PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara internasional Adisutjipto Yogyakarta	29
2.2.5 Tugas Pokok dan Tujuan PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Yogyakarta	29
2.2.6 <i>Distinct Job Profile</i> (DJP) Personil <i>Customer Service</i> <i>Counter</i> Terminal A dan B Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.....	30
2.2.7 Struktur Organisasi <i>Customer Service</i> Departemen pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	32
2.2.8 Fasilitas yang Tersedia di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	33
2.2.9 Penghargaan yang pernah diterima Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.....	40

BAB III PEMBAHASAN	41
3.1 <i>Job Description/Tanggung Jawab Customer Service Mobile</i> di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.....	41
3.1.1 Layanan Non Fasilitas.....	41
3.1.2 Layanan Fasilitas	57
3.2 Kendala yang Dihadapi <i>Customer Service Mobile</i> dalam Memberikan Pelayanan kepada Pengguna Jasa Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	74
3.3 Solusi yang Diusulkan untuk Mengatasi Masalah <i>Customer Service Mobile</i> dalam Memberikan Pelayanan Fasilitas kepada Pengguna Jasa Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	81
 BAB IV PENUTUP	 91
DAFTAR PUSTAKA	93
DAFTAR NARASUMBER	95
LAMPIRAN.....	97