



DAFTAR ISI

| | |
|--|--------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| MOTTO | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | x |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR BAGAN DAN TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR GRAFIK | xviii |
| DAFTAR ISTILAH..... | xix |
| DAFTAR SINGKATAN | xxi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| | xii |

| | | |
|--|--|-----------|
| 1.2 | Perumusan Masalah | 6 |
| 1.3 | Pertanyaan Penelitian | 7 |
| 1.4 | Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.5 | Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.6 | Tinjauan Pustaka | 8 |
| 1.7 | Landasan Teori | 12 |
| 1.8 | Metode Penelitian | 18 |
| 1.9 | Sistematika Penelitian | 29 |
| BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | | 30 |
| 2.1 | Lokasi Penelitian | 30 |
| 2.2 | Profil PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta | 31 |
| 2.3 | Legalitas Perusahaan | 32 |
| 2.4 | Logo Perusahaan | 34 |
| 2.5 | Visi dan Misi Perusahaan PT. Angkasa Pura I | 36 |
| 2.6 | Struktur Operasional <i>Customer Service and Hospitality</i> Bandara Adisutjipto | 38 |
| 2.7 | Bidang Usaha PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta..... | 40 |
| BAB III PEMBAHASAN | | 44 |
| 3.1 | Komponen <i>Customer Experience</i> di Bandara Internasional Adisutjipto | 44 |
| 3.1.1 | <i>Customer Sensory Experience</i> | 44 |
| 3.1.2 | <i>Customer Emotional Experience</i> | 59 |
| 3.1.3 | <i>Customer Social Experince</i> | 76 |



| | | |
|-----------------------------|--|------------|
| 3.2 | Hasil Analisis data mengenai <i>Customer Experience</i> | 82 |
| 3.2.1 | <i>Data Deskripsi Responden</i> | 82 |
| 3.2.2 | Persepsi Pengguna Jasa Bandara Adisutjipto mengenai <i>Customer Experience</i> | 89 |
| 3.2.3 | Nilai Rata-Rata <i>Customer Experience</i> | 105 |
| BAB IV PENUTUP | | 109 |
| 4.1 | Kesimpulan | 109 |
| 4.2 | Saran | 112 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 114 |
| LAMPIRAN I | | 118 |
| LAMPIRAN II | | 121 |
| LAMPIRAN III | | 123 |
| LAMPIRAN IV | | 124 |