

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	II
HALAMAN PERSETUJUAN.....	III
HALAMAN PENGESAHAN	IV
ABSTRAK	V
ABSTRACT	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	IX
DAFTAR ISI.....	XI
DAFTAR GAMBAR	XIII
DAFTAR BAGAN	XIV
DAFTAR TABEL	XV
DAFTAR ISTILAH.....	XVI
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Tinjauan Pustaka	7
1.7 Landasan Teori	12
1.8 Metode Penelitian.....	19
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	
2.1 Lokasi PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta	25
2.2 Profil PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta	26
2.3 Sejarah singkat PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta.....	27
2.4 Slogan PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta	29
2.5 Visi, Misi dan Nilai PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta.....	31
2.6 Struktur organisasi PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta	33
2.7 Penghargaan yang pernah diterima PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta.....	35
BAB III PEMBAHASAN	37
3.1 Layanan yang diberikan oleh PT Angkasa Pura bagi penumpang disabilitas.....	37
3.2 Penerapan Layanan Customer Care bagi penumpang disabilitas.....	50

BAB IV PENUTUP	63
4.1 Kesimpulan.....	63
4.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
DAFTAR NARASUMBER.....	70
LAMPIRAN.....	XVIII

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Bandar Udara Internasional Adisutjipto.....	25
Gambar 2.2 Logo PT Angkasa Pura I (Persero).....	29
Gambar 2.3 Arah strategis PT Angkasa Pura I (Persero).....	29
Gambar 2.4 Struktur Organisasi <i>Airport Operation & Services Department</i>	33
Gambar 3.2 <i>Priority Seat</i>	39
Gambar 3.3 Penggunaan Kursi Ruang Tunggu	39
Gambar 3.4 Penggunaan <i>Priority Seat</i>	40
Gambar 3.5 Toilet <i>Difable</i>	41
Gambar 3.6 <i>Sign Difable</i>	42
Gambar 3.7 <i>Wheelchair</i>	43
Gambar 3.8 <i>Pick Up Zone</i>	44
Gambar 3.9 <i>Drop Zone</i>	45
Gambar 3.10 <i>Eskalator</i>	46
Gambar 3.11 <i>Travellator</i>	46
Gambar 3.12 Jalur Khusus <i>Difable</i>	47
Gambar 3.13 Pedestrian.....	48
Gambar 3.14 Mushola.....	49
Gambar 3.15 <i>Customer Care</i>	50
Gambar 3.16 <i>Greeting</i>	51
Gambar 3.17 Petugas <i>Customer Service</i> melayani penumpang.....	54

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Struktur Organisasi <i>Airport Operation & Services Department</i>	33
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tinjauan Pustaka.....	7
Tabel 2 Jumlah Fasilitas Penumpang Disabilitas.....	37