

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Pertanyaan penelitian	5
1.4. Tujuan	6
1.5. Manfaat	6
1.6 Tinjauan Pustaka	6
1.7 Landasan Teori.....	10
1.8 Metode Penelitian	15
BAB II	19
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	19
2.1 Lokasi Penelitian (PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Udara Internasional Adisutjipto)	19
2.2 Sejarah Berdirinya PT. Angkasa Pura 1 (Persero)	20
2.3 Sejarah Berdirinya Bandar Udara Internasional Adisutjipto	20

2.4 Visi, Misi, dan Nilai PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Udara Internasional Adisutjipto	21
2.5 Logo PT.Angkasa Pura 1 (Persero)	24
2.6 Struktur Organisasi Airport Service & Hospitality Section PT Angkasa Pura 1 (Persero)	25
BAB III.....	30
PEMBAHASAN.....	30
3.1 Penerapan Aplikasi Salesforce Dalam <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) Yang Dilakukan Oleh <i>Customer Service</i> di Bandara Internasional Adisutjipto	30
3.2 Kendala yang dihadapi oleh customer service dalam menangani feedback pengguna jasa di Bandara Internasional Adisutjipto	52
BAB IV	59
PENUTUP	59
4.1 Kesimpulan	59
4.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN	64