

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR ISTILAH	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan.....	6
1.5 Manfaat.....	6
1.6 Tinjauan Pustaka	7
1.7 Landasan Teori	11
1.8 Metode Penelitian	19
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	25
2.1 Lokasi PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional	25
2.2. Profile PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	26
2.3 Sejarah Singkat PT . Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Adisutjipto.....	27
2.4 Logo.....	29
2.5. Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan	30
2.6 Struktur Organisasi Airport Operation & Service Departement PT Angkasa Pura I (Persero) Yogyakarta Bandar Udara Adisutjipto	31
BAB III PEMBAHASAN	34

3.1. Kegiatan <i>Customer Service</i> dalam melayani penumpang Maskapai di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	34
3.2 Pelayanan yang diberikan <i>customer service</i> di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta kepada penumpang <i>Unaccompanied Minor</i>	37
3.2.1 Pelayanan Penumpang <i>Unaccompanied Minor</i> Oleh <i>Customer Service</i> Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.....	40
3.2.2 Pelayanan Penumpang <i>Unaccompanied Minor</i> oleh Maskapai di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.....	41
3.3 Kendala yang dihadapi oleh <i>customer service</i> dan petugas maskapai dalam melayani penumpang <i>Unaccompanied Minor</i>	49
BAB IV PENUTUP	52
4.1. Kesimpulan.....	52
4.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	55
DAFTAR NARASUMBER	57
LAMPIRAN MANUSKRIP	58
LAMPIRAN FOTO	68