

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	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	11
1.7.1 Apa itu Pelayanan	11
1.7.2 Bagaimana Standar Pelayanan Publik	12
1.7.3 Bagaimana Standar pelayanan di Bandara	13
1.7.4 <i>Airports Council International</i> (ACI)	14
1.8 Metode Penelitian	14
1.8.1 Jenis Penelitian	14
1.8.2 Tempat dan Waktu Penelitian	15
1.8.3 Teknik Pengumpulan Data	15
1.8.3.1 Metode Pengumpulan Data dengan Kuesioner	16
1.8.3.2 Metode Pengumpulan Skala Likert	17
1.8.4 Alat Pengumpulan Data	17
1.8.5 Jenis Data	18

BAB II	19
2.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	19
2.2 Logo PT. Angkasa Pura I Yogyakarta	21
2.2.1 Filosofi Logo PT. Angkasa Pura I	21
2.3 Profil Perusahaan	22
2.3.1 Visi dan Misi	23
2.4 Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura I Yogyakarta dan <i>Airport Operation & Services Departement</i> PT. Angkasa Pura I	24
BAB III	26
3.1 Karakteristik standar fasilitas yang telah diterapkan di Bandara Indonesia	26
3.2 Apa peran dan tugas <i>Airports Council International</i> (ACI), <i>Airport Service Quality</i> (ASQ) dan <i>Survei Keberangkatan</i> (ACI)	35
3.3 Bagaimana Pengaruh <i>Survei Keberangkatan</i> pada program <i>Airport Service Quality</i> ACI sebagai tolak ukur kepuasan fasilitas di Yogyakarta International Airport	41
BAB IV	58
PENUTUP	58
4.1 Kesimpulan	58
4.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
Lampiran 1. Hasil Rekapitulasi <i>Survei Keberangkatan</i> Aci di Bandara Internasional Yogyakarta	1