

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR ISTILAH	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat	6
1.5 Tinjauan Pustaka	6
1.6 Landasan Teori.....	9
a. Pelayanan Operasional	9
b. Bandar Udara	12
c. <i>Landside Area</i> Bandar udara	14
1.7 Metode Penelitian.....	15
a. Tempat dan Waktu Penelitian	15
b. Jenis Penelitian.....	15
c. Jenis Data	16
d. Teknik Pengumpulan Data.....	17

e. Alat Penelitian	19
f. Teknik Analisis Data	20
BAB II	21
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	21
2.1 Lokasi Bandar Udara Penelitian	21
.....	21
2.2 Sejarah Singkat Bandar Udara Adisutjipto	23
2.3 Struktur Pengelola Operasional Area Bandar Udara Adisutjipto	24
2.4 Pengelola Bandar Udara Adisutjipto	27
a. Sejarah Angkasa Pura 1	27
b. Visi Misi PT. Angkasa Pura 1	28
Visi PT. Angkasa Pura 1	29
Misi PT. Angkasa Pura 1	29
2.5 Logo dan Makna PT. Angkasa Pura 1	30
BAB III	33
PEMBAHASAN	33
3.1 Perubahan Pelayanan Operasional <i>landside</i> Bandar Udara Adisutjipto sebelum dan pasca beroperasinya YIA	33
a. Perubahan berdasarkan Core Service	33
b. Perubahan Berdasarkan Supporting Service	39
1. Perubahan pelayanan Terminal Setelah Beroperasinya YIA	39
2. Perubahan Customer Service Maskapai Setelah Beroperasinya YIA	41
3. Perubahan Gedung EMPU setelah beroperasinya YIA	43
c. Perubahan berdasarkan <i>Fasilitating service</i>	44
1. Perubahan <i>Executive Lounge</i> Setelah Beroperasinya YIA	44
2. Perubahan Retail Setelah Beroperasinya YIA	46
3. Tourism Information Center	49
4. Shuttle Car	50
5. Perubahan Jumlah Troli	50
6. Fasilitas ATM <i>Center</i>	51

3.2 Dampak yang ditimbulkan setelah adanya perubahan pelayanan operasional di Bandar Udara Adisutjipto setelah beroperasinya YIA.....	53
a. Kondisi di Bandar Udara Adisutjipto lebih kondusif.....	53
b. Proses pengalihan penerbangan yang terkesan rumit.....	55
c. Tidak adanya Fasilitas Mobilitas antar terminal yang disediakan pihak bandar udara.....	56
3.3 Upaya Bandar Udara Adisutjipto dalam mempertahankan Eksistensinya.....	57
a. Membangun Kerjasama dengan UMKM Lokal khas Yogyakarta.....	57
b. Mulai lebih mengaktifkan Sosial Media	59
BAB IV	60
PENUTUP	60
4.1 KESIMPULAN	60
4.2 SARAN	62
DAFTAR PUSTAKA	64
PUSTAKA LAMAN.....	66