

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Tinjauan Pustaka .....	7
1.7 Landasan Teori.....	11
1.7.1 <i>Customer Service</i> .....	11
1.7.2 <i>Skenario New Normal</i> .....	14
1.7.3 Prosedur Operasi Standar .....	15
1.8 Metode Penelitian .....	16
1.8.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	16
1.8.2 Jenis Penelitian .....	16
1.8.3 Jenis Data .....	17
1.8.4 Alat Penelitian .....	17
1.8.5 Teknik Pengumpulan Data .....	18
1.8.6 Teknik Analisis Data.....	20

<b>BAB II.....</b>	<b>21</b>
<b>DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
2.1 Lokasi Penelitian .....	21
2.2 Gambaran Umum .....	22
2.2.1 Profil PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta .....	22
2.2.2 Sejarah PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta .....	24
2.2.3 Logo PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta .....	26
2.2.4 Visi, Misi dan Nilai PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta:.....	27
2.2.5 Struktur Organisasi <i>Airport Operation &amp; Services Department</i> PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta....	28
<b>BAB III.....</b>	<b>30</b>
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Prosedur Operasi Standar PT Angkasa Pura I (Persero) di Era <i>New Normal</i> .....	30
3.2 Penerapan Prosedur Operasi Standar <i>Customer Service</i> PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta di Era <i>New Normal</i> .....	32
3.3 Kendala <i>Customer Service</i> Dalam Menerapkan Prosedur Operasi Standar PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta di Era <i>New Normal</i> .....	52
<b>BAB IV .....</b>	<b>58</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>58</b>
4.1 Kesimpulan .....	58
4.2 Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>65</b>