

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
INTISARI.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat.....	8
1.6 Tinjauan Pustaka	9
1.7 Landasan Teori	16
1.8 Metode Penelitian.....	25
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	34
2.1 Lokasi Penelitian	34
2.2 Gambaran Umum	36
2.2.1 Sejarah Perusahaan.....	36
2.2.2 Profil Perusahaan.....	38
2.2.3 Logo Perusahaan	40

2.2.4 Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan.....	41
2.2.5 Struktur Organisasi	44
BAB III PEMBAHASAN	48
3.1 Prosedur layanan <i>Lost and Found Item</i> di Bandara Adisutjipto Yogyakarta selama Masa Pandemi	48
3.2 Peran unit <i>Customer Service</i> sebagai Perantara dalam Menangani <i>Lost and Found Item</i> di Bandara Adisutjipto Yogyakarta pada Masa Pandemi	62
BAB IV PENUTUP	77
4.1 Kesimpulan	77
4.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	84