



## INTISARI

Penelitian ini bertujuan mengetahui upaya peningkatan mutu dan kualitas pelayanan *customer service* kepada penumpang di PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta serta upaya bagian *customer service* dalam menunjang pariwisata di Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan metode observasi sebagai *customer service* observasi dengan praktik kerja sebagai *customer service* di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta, metode wawancara kepada petugas *customer service* untuk memperoleh data, dan metode studi pustaka untuk mendapatkan data dari buku, makalah serta penelitian yang terdapat di Lab. Diploma III Kepariwisata Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Hasil dari penulisan penelitian ini adalah mengetahui peranan dari bagian *customer service* PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

Kata kunci : *customer service*, pelayanan



## ABSTRACT

*This research aims to know the role of customer service Angkasa Pura I Company Adisutjipto International Airport to increase service of passengers and to know the customer service efforts in the face of increase tourism activities in Yogyakarta.*

*This research used observation methods by work practice as customer service in Adisutjipto International Airport, interview methods by customer service official to obtain data, literature methods to obtain data from books, papers, and research archives in Diploma III, Tourism Department, Vocational College, Univercity of Gadjah Mada Library.*

*The result of the writing of this research is to know the role of customer service section Angkasa Pura I Company Adisutjipto International Airport Yogyakarta.*

*Keywords : service, customer service.*