

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT.....	vi
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR ISTILAH.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR TABEL.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan.....	6
D. Manfaat.....	6
E. Tinjauan Pustaka.....	7
F. Landasan Teori.....	11

G. Metode Penelitian.....	15
H. Sistematika Penulisan.....	17
I. Produk Jasa Customer Service Bandara Adisutjipto.....	31

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	19
B. Profil Objek Penelitian.....	22
C. Legality Perusahaan	23
D. Logo Perusahaan	25
E. Visi dan Misi Perusahaan PT Angkasa Pura I.....	26
F. Struktur Operasional Customer Service Bandara Adisutjipto.....	27
G. Bagan Struktur Customer Service Bandara Adisutjipto.....	28
H. Standart Operasional Prosedur.....	31

BAB III PEMBAHASAN

A. Kegiatan Customer Service Dalam Melayani Penumpang Maskapai Penerbangan di PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	24
B. Kendala yang dihadapi Bagian Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Para Penumpang Maskapai Penerbangan di PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.....	37
C. Upaya Bagian Customer Service dalam Menunjang Pariwisata di Yogyakarta.....	41

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN



A. Kesimpulan	51
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	xxi
LAMPIRAN.....	xxiii