

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR ISTILAH	xv
DAFTAR SINGKATAN	xix
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Tinjauan Pustaka.....	5
F. Landasan Teori	7
G. Metode Penelitian	16
H. Sistematika Penulisan	16
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	18
A. Lokasi PT. Jasa Angkasa Semesta, Tbk station Yogyakarta	18
B. Sejarah Berdirinya PT. JASA ANGKASA SEMESTA, Tbk.....	18
C. Sejarah PT. Jasa Angkasa Semesta, Tbk <i>Station</i> Yogyakarta	22

D. Mitra Kerja Perusahaan PT. JAS Station Yogyakarta di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	23
E. Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta, Tbk <i>station</i> Yogyakarta ..	26
F. <i>Launching</i> Citra Nama dan Logo JAS Airport Service Menjadi CAS Group-JAS Airport Service	29
BAB III PEMBAHASAN	31
A. Standard Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan Pasasi Staff di PT. Jasa Angkasa Semesta Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	31
B. Rangkaian proses penanganan penumpang di <i>Check-in counter</i> hingga proses <i>boarding gate</i> di PT. Jasa Angkasa Semesta Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.....	34
1. <i>Check In Counter</i>	35
2. <i>Boarding Gate</i>	37
C. Upaya meningkatkan <i>excellent service</i> staf Pasasi PT. Jasa Angkasa Semesta <i>station</i> Yogyakarta unit <i>Check in</i> dan <i>Boarding Gate</i> di Bandara International Adisutjipto	44
D. Pelayanan yang diberikan PT. Jasa Angkasa Semesta sebagai suatu keunggulan dibanding perusahaan lain.....	48
BAB IV PENUTUP	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	56