

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN INTISARI .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan.....	4
D. Manfaat.....	4
E. Tinjauan Pustaka.....	5
F. Landasan Teori.....	6
G. Metode penelitian.....	9
H. Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
A. Lokasi PT. Jasa Angkasa Semesta .....	12
B. Sejarah PT. Jasa Angkasa Semesta. Tbk .....	12
C. Sejarah PT. JAS <i>Station</i> Yogyakarta.....	17
D. Mitra Kerja Perusahaan PT. JAS <i>Station</i> Yogyakarta di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta .....	18
<b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
A. Peran divisi passenger service handling PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.....	28
B. Alur Pergerakan Penumpang di Bandara Adisucipto Yogyakarta.....	31
C. Standar dan kualitas pelayanan PT. Jasa Angkasa Semesta bagi penumpang Silk Air di Bandara Internasional Adisucipto Yogyakarta. ....	36
D. Strategi yang Dilakukan PT. Jasa Angkasa Semesta dalam Menjaga Standar Pelayanan.....	43
E. Kendala yang muncul dan Solusi yang Ditawarkan oleh PT. Jasa Angkasa Semesta <i>Station</i> Yogyakarta dalam melaksanakan <i>Standard Operation Procedure</i> .....	46

## **BAB IV PENUTUP**

<b>A. KESIMPULAN.....</b>	<b>50</b>
<b>B. SARAN .....</b>	<b>51</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>54</b>