

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN	iv
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
MOTTO & PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Ruang lingkup	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penulisan	7
E. Manfaat Penulisan	7

F. Kajian Pustaka	8
G. Landasan Teori	9
H. Metode Penelitian	16
I. Analisis Data	19
J. Sistematika Penulisan	18
BAB II GAMBARAN UMUM	20
A. Bandara Adisutjipto dan Angkasa Pura	20
1. Bandara Adisutjipto	20
2. Angkasa Pura	26
B. PT Jasa Angkasa Semesta	31
1. Sejarah Pembentukan PT Jasa Angkasa Semesta, Tbk	32
2. Visi Dan Misi Pt. Jasa Angkasa Semesta, Tbk	35
C. PT Jasa Angkasa Semesta, Tbk Sation Yogyakarta	36
1. Lokasi	36
2. Sejarah PT JAS Station Yogyakarta	36
3. Mitra Kerja Perusahaan PT. JAS Station Yogyakarta di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	38
4. Struktur Perusahaan	40
BAB III PEMBAHASAN	43
A. Komplain di PT Jasa Angkasa Semesta	43
1. Manajemen Komplain PT Jasa Angkasa Semesta	43
2. Tipe Komplain di PT Jasa Angkasa	46
a. Non-Verbal	46

b. Verbal	47
B. Penanganan Komplain di PT Jasa Angkasa Semesta	48
1. Penanganan Komplain Non-Verbal	48
2. Penanganan Komplain Verbal	50
C. Study Kasus di PT Jasa Angkasa Semesta	59
1. Ruangan Khusus Komplain	67
2. Harus Bisa Mengani Komplain	68
3. Konsumen Harus ditangani Hingga Merasa Puas	70
4. Langkah – Langkah Penanganan Komplain Untuk Mencapai Kepuasan Pelanggan	73
5. Penanaman Penanganan Komplain	79
BAB IV PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
DAFTAR INTENRNET	86