

**A GRADUATING PAPER**

**THE ROLES OF CUSTOMER SERVICE OFFICER IN MANAGING THE RELATIONSHIP WITH THE PASSENGERS AT TERMINAL B OF ADISUTJIPTO INTERNATIONAL AIRPORT YOGYAKARTA**



**ALMA RIZKA ANDIYANI**

**13/354787/SV/04831**

**Submitted to the Board of Examiners in Partial Fulfillment  
Of the Requirements for the Diploma Degree in the  
Department of Languages, Arts and Management of Culture  
Vocational College  
Universitas Gadjah Mada  
Yogyakarta  
2016**

**TUGAS AKHIR**

**PERAN PETUGAS PELAYANAN PELANGGAN DALAM MENGATUR HUBUNGAN  
DENGAN PENUMPANG DI TERMINAL B  
BANDARA INTERNASIONAL ADISUTJIPTO YOGYAKARTA**



**ALMA RIZKA ANDIYANI**

**13/354787/SV/04831**

**Dikumpulkan kepada Dewan Penguji  
Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya  
Pada Prodi Bahasa Inggris  
Sekolah Vokasi  
Universitas Gadjah Mada  
Yogyakarta  
2016**