

INTISARI

Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk mempelajari tentang strategi Manajemen Hubungan Pelanggan di Terminal B PT Angkasa Pura Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta yang dilakukan oleh *Customer Service Officer (CSO)*. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang kebandarudaraan, PT Angkasa Pura I Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta menggunakan strategi Pelayanan Prima sebagai strategi Manajemen Hubungan Pelanggan untuk mengatur hubungan dengan pelanggan sehingga perusahaan mampu mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama.

Dalam menyusun tugas akhir ini, saya menggunakan metode kualitatif dimana data yang di dapatkan berasal dari program magang yang berlangsung mulai dari 1 Februari hingga 31 Maret 2016. Data lapangan yang diperoleh berupa observasi, wawancara dengan *CSO*, catatan lapangan, dan dokumentasi dalam bentuk audio visual dan foto. Saya juga menggunakan ide dari Francis Buttle (2004), James G. Barnes (2003), dan Kasmir (2006) untuk mengeksplorasi ide dan studi kasus secara akademis. Hasil dari penelitian ini adalah *CSO* memiliki peran yang penting dalam mengatur hubungannya dengan pelanggan. Dengan menggunakan Pelayanan Prima sebagai strategi Manajemen Pelayanan Pelanggan, *CSO* mampu mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama karena strategi ini mendorong pencapaian prioritas utama PT Angkasa Pura I Adisutjipto International Airport Yogyakarta dalam mencapai kepuasan pelanggan.

Kata kunci: PT Angkasa Pura I Yogyakarta, Bandara, Manajemen Pelayanan Pelanggan, Pelayanan Pelanggan



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

THE ROLES OF CUSTOMER SERVICE OFFICER IN MANAGING THE RELATIONSHIP WITH THE PASSENGERS AT TERMINAL B OF ADISUTJIPTO INTERNATIONAL AIRPORT YOGYAKARTA
ALMA RIZKA ANDIYANI, Dewi Cahya Ambarwati, SIP.,M.A
Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

ABSTRACT

The purpose of this graduating paper is to study about a strategy of Customer Relationship Management (CRM) in Terminal B of PT Angkasa Pura I Adisutjipto International Airport Yogyakarta (PT AP I Adisutjipto Jog) that is performed by the Customer Service Officer (CSO). As one of the company which is engaged in airport services, PT AP I Adisutjipto Jog uses Service Excellence as CRM strategy to manage the relationship with the customers so that they can obtain new customers and maintain regular customers.

In arranging this graduating paper, I used qualitative method which the data was obtained from my internship program on February 1 until March 31, 2016. The data obtained is in the form of observation (as the observer and actual participant), interview with CSO, field notes, and documentation in the form of visual audio and photos. I also used the ideas from Francis Buttle (2004), James G. Barnes (2003), dan Kasmir (2006). The result of this study reveals that CSO has a vital role in managing the relationship with the customers. By using Service Excellence as the CRM strategy, CSO is able to obtain new customers and maintain regular customers because it encourages to achieve the main priority of PT Angkasa Pura I Adisutjipto International Airport Yogyakarta in achieving customer satisfaction

Keywords: PT Angkasa Pura I Yogyakarta, Airport Service, Customer Relationship Management, Customer Service,