

DAFTAR ISI

HALAMAN KARTU TANDA MAHASISWA	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Bagi Mahasiswa.....	4
1.4.2 Bagi Universitas	5
1.4.3 Bagi Perusahaan	5
1.4.4 Bagi Pembaca	5
1.5 Rencana Kegiatan Praktek Kerja Lapangan	5
1.5.1 Objek Praktek Kerja Lapangan	5
1.5.2 Subjek Praktek Kerja Lapangan	5
1.5.3 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Lapangan.....	6
BAB 2 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	7
2.1.1 Sejarah Singkat PT. Angkasa Pura I Persero.....	7
2.1.2 Sejarah Singkat Bandar Udara Juanda	8
2.1.3 Visi dan Misi PT. Angkasa Pura I Persero	10
2.1.4 Tata Nilai	10
2.1.5 Makna Logo.....	11
2.2 Penjabaran Struktur PT. Angkasa Pura I Persero	12
2.3 Operasi Bidang Usaha nal Bandar Udara Juanda	22

2.4	Anak Perusahaan PT. Angkasa Pura I Persero	23
BAB 3 PEMBAHASAN		
3.1	Pemasaran	27
3.2	Pemasaran Jasa.....	27
	3.2.1 Karakteristik Pemasaran Jasa.....	28
	3.2.2 Bauran Pemasaran Jasa.....	29
	3.2.3 Kualitas Jasa	31
3.3	B2B	34
3.4	Metode Penelitian	34
	3.4.1 Penelitian Kualitatif.....	34
	3.4.2 Sumber Data	35
	3.4.3 Proses Pengumpulan Data	36
3.5	Mitra Usaha <i>Retail</i> PT. Angkasa Pura I Perseo Bandar Udara Juanda Surabaya.....	38
3.6	Definisi Operasional	42
3.7	Data Hasil Wawancara Dengan Narasumber.....	46
	3.7.1 Hasil Wawancara Dengan Mitra Usaha <i>Retail</i>	57
	3.7.2 Hasil Wawancara Dengan Salah Satu Karyawan Angkasa Pura.....	66
3.8	Hasil Pembahasan Implementasi SERVQUAL	72
	3.8.1 Pembahasan Implementasi SERVQUAL Dimensi <i>Tangibles</i>	72
	3.8.2 Pembahasan Implementasi SERVQUAL Dimensi <i>Reliability</i>	73
	3.8.3 Pembahasan Implementasi SERVQUAL Dimensi <i>Responsiveness</i>	75
	3.8.4 Pembahasan Implementasi SERVQUAL Dimensi <i>Assurance</i>	76
	3.8.5 Pembahasan Implementasi SERVQUAL Dimensi <i>Empathy</i> ..	77
BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN		
4.1	Kesimpulan	81
4.2	Saran	83
DAFTAR PUSTAKA		85
LAMPIRAN.....		87

DAFTAR TABEL

3.1 Tabel Mitra Usaha <i>Retail</i> Terminal 2 Bandara Juanda Surabaya Tahun 2020	40
3.2 Tabel Definisi Operasional	42
3.3 Tabel Koding Hasil Wawancara	48
3.4 Tabel Kesimpulan Hasil Wawancara Dengan Mitra Usaha <i>Retail</i>	57
3.5 Tabel Kesimpulan Hasil Wawancara Dengan Salah Satu Karyawan Angkasa Pura	66

DAFTAR GAMBAR

1.1 Data Jumlah Penumpang Domestik Jan 2018 – Jan 2019.....	1
2.1 Logo Lama PT. Angkasa Pura I Persero.....	11
2.2 Logo Baru PT. Angkasa Pura I Persero	11
2.3 Struktur dan <i>Jobdesk</i> PT. Angkasa Pura I.....	21
2.4 Logo Angkasa Pura <i>Hotels</i>	23
2.5 Logo Angkasa Pura <i>Logistics</i>	24
2.6 Logo Angkasa Pura <i>Property</i>	24
2.7 Logo Angkasa Pura <i>Supports</i>	25
2.8 Logo Angkasa Pura <i>Retail</i>	25
2.9 Logo YAKKAP.....	26
2.10 Logo DANPERA	26
3.1 Dokumentasi Gerai Toko Ritel di Terminal 2 Bandara Juanda Surabaya	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Hasil Wawancara	87
Lampiran 2 Surat Keterangan Penerimaan Praktek Kerja Lapangan.....	122
Lampiran 3 Sertifikat Telah Menyelesaikan Praktek Kerja Lapangan	123
Lampiran 4 Buku Harian Kegiatan Praktek Kerja Lapangan	124
Lampiran 5 Kartu Konsultasi Tugas Akhir.....	125
Lampiran 6 Bukti Wawancara <i>Online</i>	126