

DAFTAR ISI

Halaman Pernyataan	i
Halaman Judul	ii
Halaman Persembahan	iii
Motto	iv
Halaman Persetujuan Pembimbing	v
Halaman Pengesahan Panitia Penguji	vi
Abstraks	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Bagan	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat	8
1.3.1 Tujuan	8
1.3.2 Manfaat	8
1.4 Kerangka Pemikiran	11
1.4.1 Ground Handling	12
1.4.2 Pelayanan	13
1.4.3 Pelayanan Terhadap Penumpang Khusus (Special Passenger)	16
1.4.4 Standard Operasional Prosedur	22
1.4.5 Penanganan Penumpang Khusus (Special Passenger) Oleh Petugas Pasasi di PT GJA	23
1.4.6 Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Petugas Pasasi	24
1.4.6.1 Sikap (Attitude)	24
1.4.6.2 Kemampuan (Ability)	25
1.4.6.3 Pengetahuan (Knowledge)	26
1.4.7 Pengukuran Kualitas Pelayanan	26
1.4.8 Kepuasan Konsumen	27
1.5 Metodologi Penelitian	28
1.5.1 Batasan Konsep	29
1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi	31
1.5.3 Teknik Penentuan Informan	31
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data	33
1.5.5 Teknik Analisis Data	36

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

2.1 Gambaran Umum	38
2.2 Sejarah Perusahaan	41
2.3 Visi dan Misi PT Global Jasa Angkasa	43
2.3.1 Visi PT Global Jasa Angkasa	43
2.3.2 Misi PT Global Jasa Angkasa	43
2.4 Produk dan Fasilitas	44
2.5 Struktur Organisasi	49
2.6 Data Pimpinan dan Karyawan di PT Global Jasa Angkasa	56

BAB III PENYAJIAN DAN INTERPRETASI DATA

3.1 Pelayanan Petugas Pasasi Terhadap Penumpang Khusus (Special Passenger)	60
3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Petugas Pasasi Dalam memberikan penanganan Terhadap Special Passenger	92
3.3 Pendapat Konsumen Special Passenger Mengenai Kualitas Pelayanan Yang Di Berikan Petugas Pasasi	106

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan	115
4.2 Saran	117

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah kedatangan wisatawan mancanegara melalui gerbang bandar udara yang ada di Indonesia	3
Tabel 2.1 Pemegang saham PT Global Jasa Angkasa	38
Tabel 2.2 Jadwal penerbangan Kalstar Aviation pada bulan Maret	40
Tabel 2.6 Data pimpinan dan karyawan di PT Global Jasa Angkasa	56
Tabel 3.1 Data special passenger pada bulan April 2015, pada maskapai penerbangan Kalstar Aviation	89
Tabel 3.2 Data jumlah special passenger pada tanggal 16 April 2015	90



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Customer service airlines	45
Gambar 2.2 Kegiatan check-in di check-in counter	45
Gambar 2.3 Form surat pernyataan	46
Gambar 2.4 Proses penumpang masuk ke dalam boarding gate	47
Gambar 2.5 Baggage claim area	47
Gambar 3.1 Pelayanan petugas pasasi di bagian check-in counter	61
Gambar 3.2 Surat keterangan dokter.....	62
Gambar 3.3 Wheel chair	63
Gambar 3.4 Claim slip	64
Gambar 3.5 Amplop untuk barang security item.....	64
Gambar 3.6 Form unaccompanied minor	66
Gambar 3.7 Id card unaccompanied minor	66
Gambar 3.8 Boarding gate	68
Gambar 3.9 Terminal kedatangan	69
Gambar 3.10 Actual passenger on board.....	71
Gambar 3.11 Penumpang wheel chair di Terminal Kedatangan (arrival hall)	78

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.4 Kerangka pemikiran	11
Bagan 2.4 Produk dan fasilitas	44
Bagan 2.5 Struktur organisasi PT Global Jasa Angkasa	49

