

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
Abstrak.....	xii
Abstract.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Lingkup Penelitian	9
1.7 Sistematika Penulisan	9

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas Layanan Bandara.....	11
2.2 Kepuasan Penumpang Penerbangan.....	19
2.3 Niat Menggunakan Lagi Bandara.....	20
2.4 Kajian Penelitian Terdahulu	21
2.5 Perumusan Hipotesis	26
2.6 Model Penelitian.....	28

BAB III METODA PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	30
3.2 Metoda Pengumpulan Data	31
3.3 Instrumen Penelitian	32
3.4 Metoda Analisis Data	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data	45
4.2 Uji Akurasi Instrumen	62
4.3 Pengujian Hipotesis	71
4.4 Diskusi dan Pembahasan	76

BAB V SIMPULAN

5.1 Simpulan	85
5.2 Implikasi	85
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	88

DAFTAR PUSTAKA.....	89
---------------------	----

LAMPIRAN.....	92
---------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1. Pengukuran Kualitas Layanan Bandara	32
Tabel 3.2. Pengukuran Kepuasan Penumpang.....	34
Tabel 3.3. Pengukuran Niat Menggunakan Lagi Bandara	34
Tabel 3.4. Hasil KMO dan Uji Bartlett menggunakan SPSS v25	36
Tabel 3.5. Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i>	37
Tabel 3.6. Hasil Uji Reliabilitas per Variabel.....	38
Tabel 3.7. Matrik Komponen yang Dirotasi	39
Tabel 3.8. Evaluasi Kriteria Kesesuaian Model.....	43
Tabel 4.1. Layanan <i>Check-In</i> di Bandara YIA.....	53
Tabel 4.2. Pemeriksaan Paspor di Bandara YIA.....	53
Tabel 4.3. Pemeriksaan Keamanan di Bandara YIA	54
Tabel 4.4. Layanan Kedatangan di Bandara YIA	55
Tabel 4.5. Fasilitas Bandara YIA.....	56
Tabel 4.6. Kepuasan Penumpang Penerbangan di Bandara YIA.....	58
Tabel 4.7. Niat Menggunakan Lagi Bandara YIA	59
Tabel 4.8. Variabel Penelitian.....	60
Tabel 4.9. Korelasi Antar Variabel Penelitian	61
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Konstruk per Butir Kuesioner.....	63
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas Konstruk per Butir Kuesioner	64

Tabel 4.12. Hasil Uji AVE per Variabel Penelitian.....	65
Tabel 4.13. Hasil Uji Reliabilitas Konstruk per Variabel Penelitian.....	66
Tabel 4.14. Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.15. Hasil Uji Kuadrat Mahalanobis Terbesar	68
Tabel 4.16. Hasil Uji Kesesuaian Model	71
Tabel 4.17. Hasil Uji Hipotesis menggunakan SEM-AMOS v22	72
Tabel 4.18. Kategori Pengaruh Antar Variabel	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Aktivitas Layanan di Bandara Internasional	12
Gambar 2.2. Kualitas Layanan Bandara versi Hong dkk (2019).....	15
Gambar 2.3. Kualitas Layanan Bandara versi Bezerra dan Gomes (2020)	16
Gambar 2.4. Kualitas Layanan Bandara versi Prentice dan Kadan (2019).....	16
Gambar 2.5. Skema Kepuasan Konsumen.....	20
Gambar 2.6. Model Penelitian	29
Gambar 3.1. Pengujian Kesesuaian Model menggunakan AMOS v22	42
Gambar 4.1. Tujuan Penerbangan Responden.....	46
Gambar 4.2. Frekuensi Penggunaan Bandara YIA	46
Gambar 4.3. Gender Responden	47
Gambar 4.4. Usia Responden.....	48
Gambar 4.5. Pendidikan Responden.....	49
Gambar 4.6. Profesi Pekerjaan Responden.....	50
Gambar 4.7. Penghasilan Responden.....	51
Gambar 4.8. Hasil Uji Kesesuaian Model menggunakan AMOS v22.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran I. Kuesioner Penelitian	93
Lampiran II. Hasil Uji Sampel Kecil	98
Lampiran III. Hasil Uji Sampel Besar	99