

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Keaslian Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Perkembangan Kegiatan Angkutan Udara di Indonesia	8
2.2 Penerbangan Domestik di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.....	11
2.3 Badan Usaha Angkutan Udara.....	12
2.4 Pelayanan Penumpang Angkutan Udara.....	13
2.5 Pentingnya Kualitas Pelayanan, Pengukuran dan Penerapan Regulasinya	17
BAB III LANDASAN TEORI	20
3.1 Konsep Pelayanan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelayanan	20
3.2 Konsep Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara	24
3.3 Konsep <i>Servqual</i> dan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	26
3.3.1 Model <i>servqual</i>	26
3.3.2 <i>Customer satisfaction index (CSI)</i>	29
3.4 Skala Pengukuran	30
3.5 Uji Statistik	30
3.5.1 Uji validitas	30
3.5.2 Uji reliabilitas.....	31
BAB IV METODE PENELITIAN	33
4.1 Lokasi Penelitian.....	33
4.2 Tahapan dan Alur Penelitian.....	34
4.3 Data Penelitian.....	36
4.3.1 Data primer	36
4.3.2 Data sekunder.....	36
4.4 Teknik Pengumpulan Data.....	37
4.4.1 Kuesioner	37
4.4.2 Observasi lapangan	37
4.5 Teknik Pengambilan Sampel	37
4.6 Metode Analisis Data	38

4.6.1 Analisis deskriptif	38
4.6.2 Metode <i>servqual</i>	39
4.6.3 Metode <i>customer satisfaction index</i>	40
4.7 Instrumen Penelitian	41
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
5.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	42
5.1.1 Karakteristik responden keseluruhan badan usaha angkutan udara.....	42
5.1.2 Karakteristik responden Lion Airlines	46
5.1.3 Karakteristik responden Citilink Indonesia.....	49
5.1.4 Karakteristik responden Super Air Jet	53
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	56
5.2.1 Uji validitas	56
5.2.2 Uji reliabilitas.....	58
5.3 Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode <i>Servqual (Service Quality)</i>	60
5.3.1 Kualitas pelayanan penumpang Lion Airlines	60
5.3.2 Kualitas pelayanan penumpang Citilink Indonesia.....	65
5.3.3 Kualitas pelayanan penumpang Super Air Jet	69
5.4 Analisis Kepuasan Pelayanan Dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i>	72
5.4.1 Kepuasan pelayanan penumpang Lion Airlines.....	73
5.4.2 Kepuasan pelayanan penumpang Citilink Indonesia	76
5.4.3 Kepuasan pelayanan penumpang Super Air Jet.....	79
5.5 Analisis Pelaksanaan dan Penerapan Regulasi Pelayanan Penumpang.....	82
BAB VI REKOMENDASI	91
6.1 Mengevaluasi dan Memperbaiki <i>On Time Performance</i> dan <i>Delay Management</i>	91
6.2 Mengevaluasi dan Memperbaiki Pemberian Izin Rute Penerbangan	92
6.3 Pembentukan Layanan Pengaduan atau Keluhan Pelanggan	92
6.4 Penyamaan Persepsi Badan Usaha, Perbaikan dan Inovasi Dalam Sistem SDM.....	93
6.5 Meningkatkan Kegiatan Sosialisasi Peraturan dan Pengawasan Penerbangan	93
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
7.1 Kesimpulan	95
7.1.1 Kualitas pelayanan penumpang	95
7.1.2 Kepuasan pelayanan penumpang	95
7.1.3 Pelaksanaan dan penerapan regulasi pelayanan.....	96
7.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN	100