

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN SAMPUL DALAM BAHASA INGGRIS	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
INTISARI	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Tinjauan Pustaka	12
1.6 Landasan Teori	19
1.7 Metode Penelitian	27
1.8 Sistematika Penelitian	41
BAB II GAMBARAN UMUM	43
2.1 Profil Bandara Internasional Yogyakarta	43
2.2 Visi & Misi	45
2.3 Fasilitas Bandara Internasional Yogyakarta	46
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	68
3.1 Deskripsi Identitas Responden	68
3.2 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Metode Penelitian	78
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	95
4.1 Kesimpulan	95
4.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	106
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS	142