

**TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PENERAPAN  
PROTOKOL KESEHATAN BANDARA INTERNASIONAL  
YOGYAKARTA PADA MASA PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN  
METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) DAN *IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

**SKRIPSI**



Christina Ameita Carolina Tarigan Silangit

18/428403/SA/19350

**PROGRAM STUDI PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
YOGYAKARTA**

**2022**

**CUSTOMER SATISFACTION LEVEL OF IMPLEMENTATION  
HEALTH PROTOCOL IN INTERNATIONAL YOGYAKARTA AIRPORT  
ON COVID-19 PANDEMIC USING *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*  
(CSI) AND *IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

**AN UNDERGRADUATE THESIS**



Christina Ameita Carolina Tarigan Silangit

18/428403/SA/19350

**TOURISM STUDIES PROGRAM  
FACULTY OF CULTURAL SCIENCES  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
YOGYAKARTA**

**2022**

**TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PENERAPAN  
PROTOKOL KESEHATAN BANDARA INTERNASIONAL  
YOGYAKARTA PADA MASA PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN  
METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) DAN *IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

**SKRIPSI**

disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh derajat  
sarjana pada Program Studi Pariwisata



**diajukan oleh**

**Christina Ameita Carolina Tarigan Silangit  
18/428403/SA/19350**

**Pembimbing**

**Karlina Maizida, S.Psi., M.A.**

**PROGRAM STUDI PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
YOGYAKARTA  
2022**