

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
INTISARI .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Batasan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Keaslian Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Penelitian <i>Regulated Agent</i> .....	7
2.2 Definisi Kargo .....	8
2.3 Klasifikasi Kargo .....	9
2.4 Terminal Kargo .....	11
2.5 Fasilitas Terminal Kargo .....	11
2.6 <i>Regulated agent</i> .....	12
2.7 Persepsi dan Harapan Pelanggan .....	14
2.8 Kepuasan Pelanggan .....	15
BAB III LANDASAN TEORI .....	17
3.1 Persepsi .....	17
3.2 Kualitas Pelayanan .....	17
3.2.1 Kualitas .....	18
3.2.2 Pelayanan/Jasa .....	18
3.3 Waktu Pelayanan .....	19

3.4 Penanganan Penumpang dan Barang di Pesawat Udara.....	20
3.5 Pemeriksaan Kargo Udara di <i>Regulated agent</i> .....	20
3.6 Standar Persyaratan Teknis di <i>Regulated agent</i> .....	21
3.7 Alur Pelayanan <i>Regulated agent</i> .....	22
3.8 Metode Campuran ( <i>Mixed Method</i> ) .....	24
3.9 IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	26
3.9.1 Teknik pengukuran .....	27
3.9.2 Penerapan metode IPA .....	28
3.10 Metode Kualitatif .....	30
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b> .....	32
4.1 Lokasi Penelitian .....	32
4.2 Pengumpulan Data .....	33
4.3 Langkah Penelitian .....	33
4.4 Metode Pengumpulan Data .....	35
4.5 Metode Analisis .....	37
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	41
5.1 Karakteristik Pelayanan di PT. KMSI Cabang Denpasar dan PT. APLOG Cabang Bali .....	41
5.1.1 Gambaran umum <i>regulated agent</i> PT. KMSI Cabang Denpasar .....	41
5.1.2 Fasilitas <i>regulated agent</i> PT. KMSI Cabang Denpasar .....	42
5.1.3 Peralatan penunjang operasional PT. KMSI Cabang Denpasar .....	44
5.1.4 Personil PT. KMSI Cabang Denpasar .....	45
5.1.5 Produksi di <i>regulated agent</i> PT. KMSI Cabang Denpasar .....	45
5.1.6 Gambaran umum <i>regulated agent</i> PT. APLOG Cabang Bali .....	47
5.1.7 Fasilitas <i>regulated agent</i> PT. APLOG Cabang Bali .....	49
5.1.8 Peralatan penunjang operasional PT. APLOG Cabang Bali .....	49
5.1.9 Personil PT. APLOG Cabang Bali .....	50
5.1.10 Produksi di <i>regulated agent</i> PT. APLOG Cabang Bali .....	51
5.1.11 Perbandingan karakteristik dari <i>regulated agent</i> PT. KMSI Cabang Denpasar dengan PT. APLOG Cabang Bali .....	52
5.2 Gambaran Umum Responden Penelitian Kuantitatif .....	53
5.2.1 Jumlah responden .....	53
5.2.2 Profil responden .....	55
5.3 Atribut Jasa Kualitas Pelayanan <i>Regulated agent</i> .....	56
5.4 Hasil Pengumpulan data Kuesioner .....	57
5.5 Uji Validitas .....	58
5.6 Uji Reliabilitas .....	60
5.7 Perbandingan Kualitas Pelayanan <i>Regulated agent</i> Berdasarkan Atribut Jasa .....	61
5.7.1 Analisis kualitas pelayanan PT. KMSI Cabang Denpasar .....	61
5.7.2 Analisis kualitas pelayanan PT. APLOG Cabang Bali .....	64
5.7.3 Perbandingan kualitas pelayanan <i>regulated agent</i> PT. KMSI Dengan PT. APLOG terhadap atribut jasa .....	67

5.8 Perbandingan Kualitas Pelayanan <i>Regulated agent</i> Berdasarkan 5 Dimensi Kualitas ..	69
5.8.1 Kualitas pelayanan PT. KMSI Cabang Denpasar .....	69
5.8.2 Kualitas pelayanan PT. APLOG Cabang Bali .....	71
5.8.3 Perbandingan kualitas pelayanan <i>regulated agent</i> PT. KMSI Dengan PT. APLOG terhadap lima dimensi kualitas .....	72
5.9. Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Personil, Fasilitas, dan Prosedur Di <i>Regulated agent</i> Sesuai Ketentuan PM. 53 Tahun 2017 .....	72
5.9.1 Uji Validitas berdasarkan aspek fasilitas, personil dan prosedur .....	73
5.9.2 Uji Reliabilitas berdasarkan aspek fasilitas, personil dan prosedur .....	74
5.9.3 Kualitas pelayanan PT. KMSI Cabang Denpasar .....	75
5.9.4 Kualitas pelayanan PT. APLOG Cabang Bali .....	77
5.9.5 Perbandingan kualitas pelayanan <i>Regulated agent</i> PT. KMSI Dengan PT. APLOG terhadap fasilitas, personil, dan prosedur. ....	79
5.10. Identifikasi Aspek Kualitas Pelayanan <i>Regulated Agent</i> Yang Perlu Perbaikan .....	80
5.10.1 Identifikasi terhadap atribut jasa yang kinerjanya rendah .....	81
5.10.2 Identifikasi terhadap dimensi kualitas yang kinerjanya rendah .....	97
5.10.3 Identifikasi terhadap aspek fasilitas, prosedur dan personil sesuai PM. 53 Tahun 2017 .....	100
5.11. Rangkuman Pembahasan Kualitas Pelayanan <i>Regulated agent</i> .....	103
5.12. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan <i>Regulated Agent</i> dan Mutu Kargo Udara di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai .....	107
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	112
6.1. Kesimpulan .....	112
6.2. Saran .....	112
DAFTAR PUSTAKA .....	115
LAMPIRAN .....	118