

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI | ii |
| PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI..... | iii |
| INTISARI..... | iv |
| ABSTRACT..... | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.5 Tinjauan Pustaka | 6 |
| 1.5.1 Persepsi | 6 |
| 1.5.2 Kualitas Layanan Bandara | 7 |
| 1.5.3 Geografi Transportasi..... | 9 |
| 1.5.4 Mobilitas | 15 |
| 1.5.5 Transportasi Udara | 16 |
| 1.5.6 Bandar Udara | 19 |
| 1.5.7 Standar Pelayanan Terhadap Penumpang Bandar Udara | 21 |
| 1.6 Telaah Penelitian Terdahulu | 25 |
| 1.7 Kerangka Pemikiran..... | 29 |
| BAB II..... | 31 |
| METODE PENELITIAN | 31 |
| 2.1 Pemilihan Lokasi Penelitian..... | 31 |
| 2.2 Data dan Variabel | 34 |
| 2.2.1 Data | 34 |
| 2.2.2 Variabel | 35 |
| 2.3 Populasi dan Sampel | 38 |
| 2.4 Jenis dan Pendekatan Penelitian..... | 39 |
| 2.5 Teknik Pengumpulan Data | 40 |
| 2.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data..... | 41 |
| 2.6.1 Teknik Pengolahan Data..... | 41 |
| 2.6.2 Teknik Analisis Data | 43 |
| 2.7 Batasan Operasional..... | 48 |
| BAB III | 50 |
| DESKRIPSI WILAYAH | 50 |
| 3.1 Kota Bengkulu | 50 |
| 3.1.1 Geografi, Iklim, dan Penggunaan Lahan..... | 50 |
| 3.1.2 Kependudukan..... | 53 |
| 3.1.3 Ketenagakerjaan..... | 55 |

| | |
|---|------------|
| 3.1.4 Ekonomi | 57 |
| 3.1.5 Transportasi | 59 |
| 3.2 Bandara Fatmawati Soekarno | 63 |
| 3.3 PT. Angkasa Pura II | 66 |
| BAB IV | 69 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 69 |
| 4.1 Ketersediaan dan Kondisi Fasilitas Pelayanan..... | 69 |
| 4.1.1 Fasilitas Pelayanan Keberangkatan | 69 |
| 4.1.2 Fasilitas Pelayanan Kedatangan | 72 |
| 4.1.3 Fasilitas Pelayanan Yang Memberikan Kenyamanan | 74 |
| 4.1.4 Fasilitas Pelayanan Yang Memberikan Nilai Tambah..... | 80 |
| 4.1.5 Kesesuaian dan Kebutuhan Fasilitas Pelayanan Terhadap Penumpang | 86 |
| 4.2. Karakteristik Penumpang Bandara Fatmawati Soekarno | 94 |
| 4.2.1 Karakteristik Sociodemografi..... | 94 |
| 4.2.2 Karakteristik Pergerakan Penumpang | 104 |
| 4.3 Kualitas Layanan Bandara Fatmawati Soekarno | 147 |
| 4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner | 147 |
| 4.3.2 Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Keberangkatan | 151 |
| 4.3.3 Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Kedatangan | 155 |
| 4.3.4 Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Kenyamanan | 157 |
| 4.3.5 Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Nilai Tambah..... | 163 |
| 4.3.6 Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Layanan Secara Keseluruhan | 167 |
| 4.3.7 Hubungan Karakteristik Penumpang dengan Persepsi Terhadap Kualitas Layanan..... | 168 |
| 4.3.8 Perbandingan Persepsi Penilaian Pelayanan dengan Persentase Kesesuaian Fasilitas Eksisting terhadap Standar | 171 |
| 4.4 Strategi Pengembangan Bandara Fatmawati Soekarno..... | 172 |
| 4.4.1 Faktor Internal | 172 |
| 4.4.2 Faktor Eksternal | 175 |
| 4.4.3 Strategi Pengembangan | 178 |
| BAB V | 183 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | 183 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 183 |
| 5.2 Saran | 185 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian | 186 |
| DAFTAR PUSTAKA | 187 |
| LAMPIRAN | 196 |
| Lampiran 1. Surat Izin Penelitian | 196 |
| Lampiran 2. Kuesioner Penelitian | 198 |
| Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian | 202 |