

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
NASKAH TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Asumsi dan Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
BAB III LANDASAN TEORI	7
3.1. Jasa Angkutan Udara	7
3.3.1 Fungsi Jasa Angkutan Udara	7
3.2. Definisi Bandara	7
3.2.1 Komponen Utama Bandara	8

3.3. Bandara Adisutjipto	8
3.3.1 Jadwal Maskapai di Bandara Adisutjipto	9
3.3.2 Penerbangan Berjadwal di Bandara Adisutjipto	9
3.4. Kualitas Pelayanan	10
3.4.1. Macam jenis Jasa	10
3.4.2. Model Kualitas Jasa	11
3.4.3. Determinan kualitas Jasa	11
3.5. Pengertian Kepuasan	12
3.6. Pareto	12
3.7. Teori <i>AHP (Analytical Hierarchy Process)</i>	13
3.7.1. Keuntungan Menggunakan <i>AHP</i>	13
3.7.2. Prinsip Dasar <i>AHP</i>	15
3.8. Penyusunan Hierarki	16
3.9. Penentuan Prioritas	19
3.10. Konsistensi Logis	20
3.11. Teori <i>Fuzzy</i>	21
3.12. Teori <i>Fuzzy Analytical Hierarchy Process (F-AHP)</i>	26
3.12.1. Derajat Keanggotaan dan Skala <i>Fuzzy</i> Segitiga	26
3.12.2. Langkah Penyelesaian <i>F-AHP</i>	27
BAB IV METODE PENELITIAN	29
4.1. Objek Penelitian	29
4.2. Tahap Pengumpulan Data	29
4.3. Metode Pengumpulan Data	29
4.4. Metode Pengolahan Data	31
4.5. Metode Analisis dan Pembahasan	33
4.6. Tahap Kesimpulan	34

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	35
5.1 Penentuan Pemilihan <i>Airlines</i>	36
5.2 Karakteristik Responden	39
5.3 Penentuan Langkah-langkah Perhitungan <i>F-AHP</i> dalam Pengambilan Keputusan Untuk Memilih Penerbangan Terbaik	43
5.3.1 Perhitungan Kriteria dengan <i>F-AHP</i>	43
5.3.2 Perhitungan Sub Kriteria dengan <i>F-AHP</i>	53
5.3.3 Perhitungan Bobot Global	63
 BAB VI PENUTUP	 66
6.1 Kesimpulan	66
6.2 Saran	67
 DAFTAR PUSTAKA	 68
LAMPIRAN	71