

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>xxi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xxii</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>xxiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Tinjauan Pustaka .....	6
1.7 Landasan Teori .....	9
1.8 Metode Penelitian .....	14
1.9 Metode Analisis Data .....	23
1.10 Sistematika Penulisan.....	26
<b>BAB II GAMBARAN UMUM MASKAPAI LION AIR</b>	
2.1 Profil Lion Air .....	28
2.1.1 Sejarah Lion Air.....	29
2.1.2 Logo dan Slogan Lion Air .....	33
2.1.3 Misi Lion Air .....	33
2.1.4 Visi Lion Air .....	34

2.1.5 Produk yang ditawarkan Lion Air.....	34
2.2 Lion Air di Bandara Adisutjipto Yogyakarta .....	35
2.3 Konsep Pelayanan di Lion Air .....	37

### **BAB III PERSEPSI WISATAWAN DOMESTIK TERHADAP PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA MASKAPAI LION AIR DI BANDARA ADISUTJIPTO YOGYAKARTA**

3.1 Karakteristik Responden .....	39
3.1.1 Jenis Kelamin.....	39
3.1.2 Rentang Usia .....	40
3.1.3 Tingkat Pendidikan Terakhir .....	40
3.1.4 Jenis Pekerjaan.....	41
3.1.5 Penghasilan per Bulan.....	42
3.1.6 Frekuensi Menggunakan Jasa Lion Air dari Bandara Adisutjipto Yogyakarta.....	42
3.1.7 Tujuan Utama Perjalanan Wisata Terakhir Menggunakan Lion Air.....	43
3.1.8 Terakhir Menggunakan Jasa Lion Air .....	44
3.2 Persepsi Wisatawan Domestik terhadap Pelaksanaan Pelayanan Prima Lion Air di Bandara Adisutjipto Yogyakarta	45
3.2.1 Persepsi Wisatawan Domestik terhadap Dimensi Kemampuan ( <i>Ability</i> ) Lion Air.....	45
3.2.2 Persepsi Wisatawan Domestik terhadap Dimensi Sikap ( <i>Attitude</i> ) Lion Air .....	55
3.2.3 Persepsi Wisatawan Domestik terhadap Dimensi Penampilan ( <i>Appearance</i> ) Lion Air.....	64
3.2.4 Persepsi Wisatawan Domestik terhadap Dimensi Perhatian ( <i>Attention</i> ) Lion Air .....	72
3.2.5 Persepsi Wisatawan Domestik terhadap Dimensi Tindakan ( <i>Action</i> ) Lion Air.....	82
3.2.6 Persepsi Wisatawan Domestik terhadap Dimensi Tanggung Jawab ( <i>Accountability</i> ) Lion Air.....	92

3.3	Nilai Rata-rata Persepsi Wisatawan Domestik terhadap Pelaksanaan Pelayanan Prima Lion Air di Bandara Adisutjipto Yogyakarta .....	101	
3.3.1	Nilai Rata-rata Persepsi Wisatawan Domestik terhadap Dimensi Kemampuan ( <i>Ability</i> ) Lion Air.....	101	
3.3.2	Nilai Rata-rata Persepsi Wisatawan Domestik terhadap Dimensi Sikap ( <i>Attitude</i> ) Lion Air .....	102	
3.3.3	Nilai Rata-rata Persepsi Wisatawan Domestik terhadap Dimensi Penampilan ( <i>Appearance</i> ) Lion Air..	103	
3.3.4	Nilai Rata-rata Persepsi Wisatawan Domestik terhadap Dimensi Perhatian ( <i>Attention</i> )Lion Air .....	104	
3.3.5	Nilai Rata-rata Persepsi Wisatawan Domestik terhadap Dimensi Tindakan ( <i>Action</i> ) Lion Air .....	106	
3.3.6	Nilai Rata-rata Persepsi Wisatawan Domestik terhadap Dimensi Tanggung Jawab ( <i>Accountability</i> ) Lion Air.....	107	
3.3.7	Nilai Rata-rata Keseluruhan Dimensi Pelayanan Prima	108	
<b>BAB IV PENUTUP</b>			
4.1	Kesimpulan.....	110	
4.2	Saran .....	111	
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>			<b>112</b>
<b>LAMPIRAN</b>			
<b>Lampiran 1 Daftar Narasumber .....</b>			<b>115</b>
<b>Lampiran 2 Daftar Responden Penelitian .....</b>			<b>117</b>
<b>Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....</b>			<b>119</b>