

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR ISTILAH	xvi
ABSTRACT.....	xviii
INTISARI.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Tinjauan Pustaka.....	6
1.6 Landasan Teori.....	9
1.7 Operasionalisasi Konsep Penelitian.....	14
1.8 Metode Penelitian	18
1.8.1 Metode Pengumpulan Data.....	18
1.8.2 Instrumen Penelitian	19
1.8.3 Penentuan Populasi dan Sampel	21
1.8.4 Metode Analisis Data.....	24
1.9 Sistematika Penulisan	29

BAB II GAMBARAN UMUM MASKAPAI CITILINK INDONESIA.....	31
2.1 Profil Perusahaan	31
2.2 Produk Layanan	33
2.2.1 Citilink Merchant	34
2.2.2 Citilink Trip.....	35
2.2.3 Citilink Store	35
2.2.4 Menu On Board.....	36
2.2.5 Green Zone.....	37
2.2.6 Super Shield	38
2.2.7 CitiSport Community	39
2.2.8 Supergreen GarudaMiles Membership	39
2.3 Armada.....	40
2.4 Jadwal Penerbangan Yogyakarta – Jakarta	42
2.5 Logo Maskapai.....	43
2.6 Visi dan Misi Perusahaan.....	44
2.7 Struktur Organisasi	44
BAB III PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN	
WISATAWAN PENGGUNA MASKAPAI CITILINK INDONESIA.....	46
3.1 Profil Responden.....	46
3.1.1 Jenis Kelamin.....	46
3.1.2 Usia	48
3.1.3 Pendidikan.....	49
3.1.4 Pekerjaan	50
3.1.5 Pendapatan Per Bulan	51
3.2 Importance-Performance Analysis.....	52
3.2.1 Nilai Rata-Rata Pernyataan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	
.....	53
3.2.2 Nilai Rerata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	61

3.2.3 <i>Importance-Performance Matrix</i>	62
BAB IV PENUTUP	69
4.1 Kesimpulan	69
4.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skoring Skala Likert	20
Tabel 2. Jadwal Penerbangan Maskapai Citilink Rute Yogyakarta (JOG) – Jakarta (CGK dan HLP)	42
Tabel 3. Nilai Rata-Rata Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	54
Tabel 4. Nilai Rata-Rata Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	55
Tabel 5. Nilai Rata-Rata Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	57
Tabel 6. Nilai Rata-Rata Dimensi Kepercayaan (<i>Assurance</i>).....	58
Tabel 7. Nilai Rata-Rata Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>).....	60

DAFTAR GAMBAR

Grafik Pertumbuhan Penumpang Transportasi Udara Tahun 2012-2017	2
Gambar 1. Diagram Importance-Performance Matrix	27
Gambar 2. Pesawat Fokker F28 Milik Citilink dengan <i>Livery</i> Lama	31
Gambar 3. Tampilan Laman Citilink Merchant	34
Gambar 4. Contoh Paket Wisata yang Ditawarkan Program Citilink Trip	35
Gambar 5. Tampilan Laman Citilink Store	36
Gambar 6. Katalog Menu On Board	37
Gambar 7. Tampilan Promosi Green Zone	38
Gambar 8. Tampilan Promosi Program Super Shield	38
Gambar 9. Tampilan laman Supergreen Membership	39
Gambar 10. Salah satu armada A320-200 milik Citilink Indonesia registrasi PK-GLT	41
Gambar 11. Salah satu armada A320 NEO milik maskapai Citilink Indonesia registrasi PK-GTC	42
Gambar 12. Logo Maskapai Citilink	43
Gambar 13. Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar 14. Grafik Responden Berdasarkan Usia	48
Gambar 15. Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan	49
Gambar 16. Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Gambar 17. Grafik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	51
Gambar 18. <i>Importance-Performance Matrix</i>	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 2. Data Mentah Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan.....	80
Lampiran 3. Data Mentah Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja	86
Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	90
Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kinerja	92

DAFTAR ISTILAH

<i>Boarding</i>	: Proses di mana penumpang mulai memasuki pesawat dan berakhir saat penumpang berada di tempat duduk
<i>Check-In</i>	: Proses konfirmasi calon penumpang kepada pihak maskapai sebelum menaiki pesawat terbang
<i>Counter Check-in</i>	: Proses Check-in yang dilakukan di meja check-in di bandara
CGK	: Kode Bandara Internasional Soekarno-Hatta
<i>Delay</i>	: Penundaan penerbangan karena suatu alasan
<i>Flag Carrier</i>	: Maskapai dari suatu negara yang
<i>Full Service</i>	: Maskapai yang memberikan pelayanan penuh kepada penumpangnya
<i>Hub</i>	: Kota-kota penghubung bagi maskapai, biasanya kota besar
HLP	: Kode Bandara Halim Perdana Kusuma, Jakarta
JOG	: Kode Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta
<i>On Time Performance (OTP)</i>	: Keadaan di mana waktu keberangkatan dan waktu kedatangan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan
<i>Mobile Check-in</i>	: Proses check-in yang dilakukan melalui telepon seluler
Kabin	: Ruang tertutup dari suatu pesawat terbang
<i>Low Cost Carrier (LCC)</i>	: Maskapai yang umumnya menawarkan tarif rendah dengan menghilangkan beberapa layanan

penumpang, seperti catering dan hiburan dalam pesawat.

Lounge : Fasilitas ruangan tunggu khusus bagi penumpang maskapai yang di dalamnya tersedia sofa, televisi, majalah, berbagai macam makanan dan minuman.

Point to point : Layanan penerbangan langsung dari satu kota ke kota lain.

Web Check In : Proses check-in yang dilakukan melalui laman *website* resmi maskapai