

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Batasan Masalah	5
1.7 Keaslian Penelitian	5
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Bandar Udara	10
2.2 Kualitas Pelayanan di Bandar Udara	11
2.3 Kualitas Pelayanan Bandar Udara Adisutjipto	12
2.4 Fasilitas Bandar Udara	14
2.4.1 Fasilitas sisi udara	16
2.4.2 Fasilitas sisi darat	17
2.5 Terminal Penumpang	20
2.6 Sistem Pemrosesan Penumpang	24
2.7 Jasa	26
BAB 3 LANDASAN TEORI	30
3.1 Metode <i>Servqual</i>	30

3.1.1 Dimensi pokok Metode <i>Servqual</i>	30
3.1.2 Konsep <i>Servqual</i>	32
3.2 Metode Kano	42
3.2.1 Kategori pelayanan Model Kano	42
3.2.2 Kelebihan Model Kano	46
BAB 4 METODE PENELITIAN	47
4.1 Tempat dan Waktu Penelitian	47
4.2 Jenis Penelitian	47
4.3 Sumber Data	48
4.4 Metode Pengumpulan Data	48
4.4.1 Teknik pengumpulan data	48
4.4.2 Teknik <i>sampling</i>	49
4.5 Instrumen Penelitian	51
4.5.1 Kuesioner untuk penumpang	51
4.5.2 Kuesioner untuk manajemen	53
4.5.3 Kuesioner untuk pegawai operasional bandara	57
4.6 Metode Analisis	59
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
5.1 Karakteristik Respon	68
5.1.1 Karakteristik penumpang	68
5.1.2 Karakteristik manajemen	70
5.1.3 Karakteristik pegawai operasional bandara	73
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Data	74
5.2.1 Uji validitas data	74
5.2.2 Uji reliabilitas data	79
5.3 Analisis <i>Gap Servqual</i> di Bandar Udara Adisutjipto	81
5.3.1 Analisis <i>gap 1</i>	82
5.3.1.1 Penyebab terjadinya <i>gap 1</i>	85
5.3.2 Analisis <i>gap 2</i>	86
5.3.2.1 Penyebab terjadinya <i>gap 2</i>	88
5.3.3 Analisis <i>gap 3</i>	90

5.3.3.1 Penyebab terjadinya <i>gap</i> 3	92
5.3.4 Analisis <i>gap</i> 4	94
5.3.4.1 Penyebab terjadinya <i>gap</i> 4	96
5.3.5 Analisis <i>gap</i> 5	97
5.4 Analisis Model Kano	103
5.4.1 Penentuan kategori Kano	103
5.4.1.1 Kategori <i>must be</i>	106
5.4.1.2 Kategori <i>one dimensional</i>	107
5.4.1.3 Kategori <i>attractive</i>	108
5.4.2 Analisis koefisien kepuasan Kano	109
5.5 Integrasi Analisis <i>Servqual</i> dan Model Kano	113
5.6 Pembahasan Hasil Penelitian	117
5.6.1 Kualitas pelayanan di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta	117
5.6.2 Upaya peningkatan kualitas pelayanan	120
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	124
6.1 Kesimpulan	124
6.2 Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN	132

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Komponen Bandar Udara	15
Gambar 3.1 Model Konsep <i>Servqual</i>	36
Gambar 3.2 Penyebab Terjadinya <i>Gap</i> Pelayanan	37
Gambar 3.3 Grafik Model Kano	45
Gambar 4.1 <i>Flowchart</i> Analisis Data Penelitian	67
Gambar 5.1 Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura I Yogyakarta	71
Gambar 5.2 Ringkasan Hasil Perhitungan Gap Pelayanan Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta	102
Gambar 5.3 Kesenjangan Antara Persepsi dan Harapan Penumpang	117
Gambar 5.4 Item Pelayanan Prioritas	122

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian	8
Tabel 4.1 Kuesioner Harapan dan Persepsi Penumpang	52
Tabel 4.2 Kuesioner Kano	52
Tabel 4.3 Kuesioner Persepsi Manajemen	54
Tabel 4.4 Kuesioner Standarisasi dan Spesifikasi Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.5 Kuesioner Penyampaian Jasa	55
Tabel 4.6 Kuesioner Pelayanan yang Dipromosikan	56
Tabel 4.7 Kuesioner Kondisi Umum Manajemen	56
Tabel 4.8 Kuesioner Untuk Pegawai Operasional Bandara	58
Tabel 4.9 Evaluasi Model Kano	62
Tabel 4.10 Penentuan Kategori Kano	64
Tabel 5.1 Jumlah Penumpang Tahun 2018	68
Tabel 5.2 Intensitas Penggunaan Bandara dalam Setahun Berdasarkan Usia	70
Tabel 5.3 Manajemen Berdasarkan Lama Masa Kerja	72
Tabel 5.4 Manajemen Berdasarkan Tingkat Pendidikan	72
Tabel 5.5 Pegawai Operasional Berdasarkan Lama Masa Kerja	73
Tabel 5.6 Pegawai Operasional Berdasarkan Tingkat Pendidikan	73
Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas Data Penumpang	75
Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas Data Manajemen 1	76
Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas Data Manajemen 2	76
Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas Data Pegawai Operasional	77
Tabel 5.11 Data Tidak Valid	79
Tabel 5.12 Hasil Uji Reliabilitas Data Penumpang	80
Tabel 5.13 Hasil Uji Reliabilitas Data Manajemen	80
Tabel 5.14 Hasil Uji Reliabilitas Data Pegawai Operasional	81
Tabel 5.15 Interpretasi Nilai <i>Gap</i>	82
Tabel 5.16 Hasil Perhitungan <i>Gap</i> 1	83
Tabel 5.17 Ringkasan Uji Statistik <i>Gap</i> 1	84
Tabel 5.18 Penyebab <i>Gap</i> 1	85

Tabel 5.19 Hasil Perhitungan <i>Gap 2</i>	87
Tabel 5.20 Ringkasan Uji Statistik <i>Gap 2</i>	88
Tabel 5.21 Penyebab <i>Gap 2</i>	89
Tabel 5.22 Hasil Perhitungan <i>Gap 3</i>	90
Tabel 5.23 Ringkasan Uji Statistik <i>Gap 3</i>	92
Tabel 5.24 Penyebab <i>Gap 3</i>	93
Tabel 5.25 Hasil Perhitungan <i>Gap 4</i>	95
Tabel 5.26 Ringkasan Uji Statistik <i>Gap 4</i>	95
Tabel 5.27 Penyebab <i>Gap 4</i>	96
Tabel 5.28 Hasil Perhitungan <i>Gap 5</i>	98
Tabel 5.29 Ringkasan Uji Statistik <i>Gap 5</i>	101
Tabel 5.30 Evaluasi Kano	103
Tabel 5.31 Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Model Kano	104
Tabel 5.32 Item Pelayanan Kategori <i>Must Be</i>	106
Tabel 5.33 Item Pelayanan Kategori <i>One Dimensional</i>	108
Tabel 5.34 Item Pelayanan Kategori <i>Attractive</i>	108
Tabel 5.35 Koefisien Kepuasan Kano	110
Tabel 5.36 Item Pelayanan Prioritas	115