

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG DEPAN.....	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM (BAHASA INDONESIA).....	ii
HALAMAN SAMBUNG DEPAN (BAHASA INGGRIS).....	iii
HALAMAN JUDUL.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Tinjauan Pustaka.....	9
1.6 Landasan Teori.....	13
1.7 Metode Penelitian.....	19
1.8 Sistematika Penulisan.....	32
BAB II.....	33
GAMBARAN UMUM.....	33
2.1 Profil Objek Penelitian.....	33
2.1.1 PT Angkasa Pura II.....	33
2.1.2 Halim Perdanakusuma.....	36

2.2 Visi dan Misi	38
2.2.1. Visi	38
2.2.2 Misi	39
2.3 Struktur Organisasi	40
2.3.1 Struktur Organisasi Bandara Internasional Halim Perdanakusuma	40
2.4 Fasilitas	41
2.4.1 Fasilitas di Dalam Terminal Bandara	41
2.5 Data Jumlah Penumpang Bandara Internasional Halim Perdanakusuma	58
BAB III	60
HASIL DAN PEMBAHASAN	60
3.1. Deskripsi Data	60
3.1.1. Deskripsi Identitas Responden	60
3.1.2. Dsekripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
3.1.3. Dsekripsi Responden Berdasarkan Usia	61
3.1.4. Dsekripsi Responden Berdasarkan Asal Daerah	62
3.1.5. Dsekripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	63
3.1.6. Dsekripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	64
3.1.7. Dsekripsi Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan	65
3.1.8. Dsekripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	66
3.1.9. Dsekripsi Responden Berdasarkan Tujuan Kegiatan	67
3.2. Hasil Penelitian	69
3.2.1. Hasil Analisis Menggunakan Metode <i>CSI</i>	69
3.2.2. Hasil Analisis Menggunakan Metode <i>IPA</i>	75
3.2.3. Hasil Analisis Berdasarkan Variabel	81
BAB IV	83
KESIMPULAN DAN SARAN	83
4.1 Kesimpulan	83
4.2 Saran	84
Daftar Pustaka	86
LAMPIRAN	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram <i>Kartesianus</i>	30
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Bandara Internasional Halim Perdanakusuma...	40
Gambar 2.2 Area Keberangkatan.....	41
Gambar 2.3 Trolley Bandara.....	42
Gambar 2.4 Area <i>Check-in</i>	42
Gambar 2.5 Area Ruang Tunggu	43
Gambar 2.6 Toilet Bandara	45
Gambar 2.7 Musholla dan Tempat Wudhu	46
Gambar 2.8 Ruang Ibu dan Bayi (<i>Nursery Room</i>).....	46
Gambar 2.9 Area Kedatangan Penumpang Bandara	47
Gambar 2.10 <i>Tourism Information Center</i> (TIC) Bandara	48
Gambar 2.11 <i>Lost and Found</i> Maskapai	48
Gambar 2.12 <i>Belt Conveyor</i>	49
Gambar 2.13 Ruang Tunggu Pemesanan Transportasi Bandara	49
Gambar 2.14 Mesin <i>Selfcheck-in</i> Bandara Halim Perdanakusuma	50
Gambar 2.15 <i>Information Center</i> Bandara Halim Perdanakusuma	51
Gambar 2.16 ATM <i>Center</i> Bandara.....	51
Gambar 2.17 <i>Free Charging</i> Bandara Halim Perdanakusuma.....	52
Gambar 2.18 <i>Restaurant and Cafe</i> Bandara Halim Perdanakusuma	52
Gambar 2.19 Area Parkir Bandara	53
Gambar 2.20 Transportasi Umum Bandara.....	54
Gambar 2.21 <i>Customer Service</i> Maskapai	55
Gambar 2.22 Masjid Bandara Halim Perdanakusuma	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Skala <i>Likert</i> Tingkat Kepentingan	24
Tabel 1.2 Skala <i>Likert</i> Tingkat Kinerja.....	25
Tabel 1.3 Kategori Kriteria Tingkat Kepuasan.....	27
Tabel 2.1 Data Jumlah Penumpang Bandara Halim Perdanakusuma	58
Tabel 3.1 <i>Mean Importance Score (MIS)</i> dan <i>Mean Satisfacttion Score (MSS)</i> ...	69
Tabel 3.2 <i>Weight Factors (WF)</i>	70
Tabel 3.3 <i>Weight Score (WS)</i>	71
Tabel 3.4 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	72
Tabel 3.5 Atribut Kuadran I	76
Tabel 3.6 Atribut Kuadran II.....	78
Tabel 3.7 Atribut Kuadran III	79
Tabel 3.8 Atribut Kuadran IV	80

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Grafik Data BPS Penumpang Pesawat Domestik di Indonesia	4
Grafik 2.1 Jumlah Penumpang Bandara Halim Perdanakusuma 2015-2018	59
Grafik 3.1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Grafik 3.2 Grafik Responden Berdasarkan Usia	62
Grafik 3.3 Grafik Responden Berdasarkan Asal Daerah	63
Grafik 3.4 Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	64
Grafik 3.5 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	65
Grafik 3.6 Grafik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	66
Grafik 3.7 Grafik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	67
Grafik 3.8 Grafik Responden Berdasarkan Tujuan Kegiatan.....	68
Grafik 3.9 Diagram <i>Kartesi</i> us Atribut.....	75
Grafik 3.10 Grafik Rata-Rata Variabel Berdasarkan Kepentingan	82
Grafik 3.11 Grafik Rata-Rata Variabel Berdasarkan Kepuasan.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	91
Lampiran 2. Hasil Data Kepentingan (Harapan.....	96
Lampiran 3. Hasil Data Kepuasan (Kinerja).....	97
Lampiran 4. Tata Cara Pengolahan Data Menggunakan SPSS.....	98
Lampiran 5. Perhitungan Standar Pelayanan Minimal Bandara Halim	102