

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Batasan Masalah	12
1.6 Manfaat Penelitian	12
1.7 Sistematika Penulisan	13
II. TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Definisi Tata Letak	14
2.2 Tujuan Keputusan Tata Letak	15
2.3 Tipe-tipe Tata Letak	16
2.4 Cara-cara Menentukan Keputusan Tata Letak	19
2.5 Hal-hal yang Perlu Dipertimbangkan dalam Menentukan Tata Letak	22

III.	METODE PENELITIAN	25
	3.1 Jenis Penelitian	25
	3.2 Metode Pengumpulan Data	26
	3.2.1 Pengumpulan Data Primer	26
	3.2.2 Pengumpulan Data Sekunder	36
	3.3 Metode Analisis Data	36
	3.4 Isu Validitas	33
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	40
	4.1 Deskripsi Tata Letak, <i>Servicescape</i> , dan Aliran Penumpang di dalam Terminal Keberangkatan	40
	4.2 Analisis Perspektif Pengguna Terhadap Tata Letak Terminal Keberangkatan	44
	4.2.1 Perspektif Maskapai Penerbangan	45
	4.2.2 Perspektif Pengelola Toko Ritel	54
	4.2.3 Perspektif Penumpang	56
	4.2.4 Simpulan Analisis Perspektif Pengguna Terhadap Tata Letak Terminal Keberangkatan	63
	4.3 Rekomendasi Tata Letak Terminal Keberangkatan dengan Teknik <i>Systematic Layout Planning</i>	65
V.	PENUTUP	73
	5.1 Simpulan	73
	5.2 Saran dan Rekomendasi	75

5.3 Keterbatasan Penelitian dan Usulan Penelitian Selanjutnya	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	80
1. Transkrip Wawancara Responden 1	80
2. Transkrip Wawancara Responden 2	85
3. Transkrip Wawancara Responden 3	90
4. Transkrip Wawancara Responden 4	94
5. Transkrip Wawancara Responden 5	96
6. Transkrip Wawancara Responden 6	98
7. Transkrip Wawancara Responden 7	100
8. Kuesioner Penelitian	102
9. Hasil Uji SPSS: Statistik Deskriptif	105
10. Hasil Uji SPSS: Statistik Deskriptif Frekuensi	106

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Cara-Cara Menentukan Keputusan Tata Letak	20
Tabel 2.2 Tipologi Organisasi Jasa Berdasarkan Variasi Bentuk dan Penggunaan <i>Servicescape</i>	24
Tabel 3.1 Profil Responden	27
Tabel 3.2 Acuan Pertanyaan	28
Tabel 3.3 Rangkuman Kegiatan Wawancara	29
Tabel 3.4 Pedoman Observasi	32
Tabel 3.5 Pertanyaan Kuesioner	35
Tabel 4.1 Pengelompokkan Perspektif Maskapai Penerbangan Terhadap Tata Letak Terminal Keberangkatan	46
Tabel 4.2 Hasil Observasi Kepadatan dan Penumpang di Terminal Keberangkatan	49
Tabel 4.3 Demografi Responden	57
Tabel 4.4 Penggunaan Transportasi Udara Melalui Bandar Udara Internasional Adisutjipto	58
Tabel 4.5 Persentase Jawaban Kuesioner	59
Tabel 4.6 Perspektif Pengguna Terhadap Tata Letak Terminal	64
Tabel 4.7 Rating Kedekatan Departemen	66
Tabel 4.8 Alasan Peratingan Kedekatan Departemen	67
Tabel 4.9 Informasi Rating Kedekatan	67
Tabel 4.10 Ukuran Departemen di Dalam Terminal Keberangkatan	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tata Letak Terminal Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	3
Gambar 1.2 <i>Conveyor Belt</i> dan <i>Baggage Make Up Area</i> Bandar Udara Internasional Adisutjipto	5
Gambar 1.3 Mesin <i>X-ray</i> Konter <i>Check-in</i> Bandar Udara Internasional Adisutjipto	5
Gambar 1.4 Area Depan Terminal Keberangkatan	6
Gambar 1.5 Antrian Penumpang di Terminal Keberangkatan	9
Gambar 3.1 Tahapan Analisis Data Kualitatif	36
Gambar 4.1 Tata Letak Terminal Keberangkatan	41
Gambar 4.2 Aliran Penumpang di Dalam Terminal Keberangkatan	43
Gambar 4.3 Tembok Pembatas di Area Terminal Keberangkatan	47
Gambar 4.4 Petugas Memberikan Informasi Letak Konter <i>Check-</i> <i>in</i> kepada Penumpang	50
Gambar 4.5 Antrian Penumpang di Konter <i>Check-in</i> Bagian Barat dan Pintu Masuk Ruang Tunggu Terminal Keberangkatan	53
Gambar 4.6 Situasi Pergerakan Penumpang di Dalam Terminal Keberangkatan	54
Gambar 4.7 Antrian di Depan Toko Ritel di Area Konter <i>Check-in</i>	56
Gambar 4.8 Respon Penumpang Terhadap Kriteria Pelayanan Tata Letak Terminal Keberangkatan	60

Gambar 4.9 Respon Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan

Bandar Udara Secara Umum..... 63

Gambar 4.11 Hasil Analisis *Systematic Layout Planning* Tata

Letak Terminal Keberangkatan 72