

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| INTISARI..... | xiii |
| ABSTRACT..... | xiv |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 3 |
| 1.4. Batasan Penelitian | 3 |
| 1.5. Manfaat Penelitian..... | 4 |
| 1.6. Keaslian Penelitian | 4 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1. Bandar Udara..... | 6 |
| 2.1.1. Fasilitas Sisi Darat | 6 |
| 2.1.2. Terminal Penumpang | 7 |
| 2.1.3. Pemrosesan..... | 9 |
| 2.1.4. Keamanan..... | 10 |
| 2.2. Teori Antrian | 10 |
| 2.3. Standar Waktu Pelayanan Penumpang..... | 11 |
| 2.4. Jasa | 13 |
| 2.4.1 Karakteristik Jasa | 13 |
| 2.4.2. Klasifikasi Jasa..... | 14 |
| 2.4.3. Kualitas Jasa..... | 15 |
| 2.5. Metode Pengukuran Kepuasan | 15 |
| 2.5.1. Definisi Kepuasan | 16 |
| 2.5.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan..... | 16 |

| | |
|--|----|
| BAB 3 LANDASAN TEORI..... | 18 |
| 3.1. Teori Antrian | 18 |
| 3.1.1. Komponen Antrian..... | 18 |
| 3.1.2. Waktu Pelayanan..... | 19 |
| 3.1.3. Sistem Antrian..... | 20 |
| 3.1.4. Faktor Sistem Antrian | 21 |
| 3.1.5. Proses Masukan..... | 22 |
| 3.1.6. Proses Keluaran..... | 23 |
| 3.1.7. Persamaan Sistem Antrian | 23 |
| 3.2. Konsep Kepuasan | 26 |
| 3.3. Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi | 27 |
| 3.4. Proses Pengambilan Sampel..... | 28 |
| 3.4.1. Menyusun Kerangka Sampel | 28 |
| 3.4.2. Besar Sampel..... | 28 |
| BAB 4 METODE PENELITIAN..... | 31 |
| 4.1. Prosedur Penelitian | 31 |
| 4.1.1. Langkah Penelitian | 32 |
| 4.2. Materi Penelitian | 34 |
| 4.2.1. Lokasi Penelitian..... | 34 |
| 4.2.2. Variabel dan Data Penelitian..... | 34 |
| 4.2.3. Metode Survei | 35 |
| 4.2.4. Spesifikasi dan Jumlah Sampel..... | 37 |
| 4.3. Instrumen Penelitian | 38 |
| 4.4. Variabel Penelitian | 38 |
| 4.4.1. Variabel Waktu Pelayanan..... | 38 |
| 4.4.2. Variabel Persepsi Penumpang Terhadap Waktu Pelayanan..... | 39 |
| 4.5. Pengambilan Data..... | 41 |
| 4.5.1. Data Waktu Pelayanan | 41 |
| 4.5.2. Data Persepsi Penumpang..... | 41 |
| 4.6. Metode Analisis Data | 42 |
| 4.6.1. Teori Antrian..... | 42 |
| 4.6.2. Uji Validitas dan Reliabilitas | 42 |
| 4.6.3. Skor Hipotetik..... | 43 |
| BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 44 |

| | | |
|----------------------------------|--|----|
| 5.1. | Waktu Pelayanan | 44 |
| 5.1.1. | Waktu Pelayanan pada Pintu Pemeriksaan Tiket..... | 51 |
| 5.1.2. | Waktu Pelayanan pada <i>Passenger Security Screening I</i> | 51 |
| 5.1.3. | Waktu Pelayanan pada <i>Check-In Counter</i> | 52 |
| 5.1.4. | Waktu Pelayanan pada <i>Passenger Security Screening II</i> | 53 |
| 5.1.5. | Tingkat Kedatangan dan Tingkat Pelayanan..... | 54 |
| 5.1.6. | Waktu Tundaan dan Panjang Barisan | 55 |
| 5.2. | Karakteristik Responden | 58 |
| 5.3. | Penentuan Skor Hipotetik..... | 64 |
| 5.4. | Persepsi Penumpang..... | 70 |
| 5.4.1. | Pemeriksaan Tiket..... | 70 |
| 5.4.2. | <i>Passenger Security Screening I</i> | 71 |
| 5.4.3. | <i>Check-in Counter</i> | 72 |
| 5.4.4. | <i>Passenger Security Screening II</i> | 73 |
| 5.5. | Persepsi Penumpang Berdasarkan Karakteristik Responden | 75 |
| 5.5.1. | Pendidikan Responden | 75 |
| 5.5.2. | Pekerjaan Responden | 80 |
| 5.5.3. | Penghasilan Responden..... | 85 |
| 5.6. | Perbandingan antara Waktu Pelayanan, Standar Waktu Pelayanan, dan Persepsi Penumpang | 89 |
| BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN | | 93 |
| 6.1. | Kesimpulan..... | 93 |
| 6.2. | Saran | 93 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 95 |
| LAMPIRAN | | |