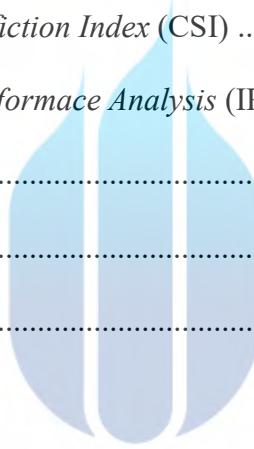


DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iii |
| ABSTRAK | iv |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | I - 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | I - 4 |
| 1.3 Perumusan Masalah | I - 5 |
| 1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian | I - 5 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | I - 5 |
| 1.5.1 Manfaat Praktis | I - 5 |
| 1.5.2 Manfaat Teoritis | I - 6 |
| 1.6 Ruang Lingkup Batasan Masalah | I - 6 |
| 1.7 Sistematika Penulisan | I - 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERFIKIR | |
| 2.1 Teori Dasar | II - 1 |
| 2.2 Pelayanan | II - 1 |

| | |
|---|---------|
| 2.2.1 Faktor-Faktor Pelayanan | II - 4 |
| 2.3 Kepuasan Pelanggan | II - 6 |
| 2.3.1 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan | II - 9 |
| 2.4 Bandar Udara | II - 10 |
| 2.4.1 Fungsi Bandar Udara | II - 11 |
| 2.5 Populasi dan Sampel Penelitian | II - 12 |
| 2.6 Analisis Regresi Linier Sederhana | II - 13 |
| 2.7 Analisis Korelasi Bivariat | II - 13 |
| 2.8 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) | II - 14 |
| 2.9 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) | II - 15 |
| 2.10 <i>Chi - Square</i> | II - 18 |
| 2.11 Penelitian Terdahulu | II - 22 |
| 2.12 Kerangka Berfikir | II - 28 |

**BAB III METODE PENELITIAN**

| | |
|---|---------|
| 3.1 Tinjauan Umum | III - 1 |
| 3.2 Tahap Penelitian | III - 1 |
| 3.3 Lokasi Penelitian | III - 3 |
| 3.4 Instrumen Penelitian | III - 3 |
| 3.5 Populasi dan Sampel Penelitian | III - 5 |
| 3.6 Uji Instumen Penelitian | III - 5 |
| 3.6.1 Uji Validitas | III - 5 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas | III - 6 |
| 3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data | III - 6 |
| 3.8 Uji Hipotesis | III - 7 |

BAB IV HASIL DAN ANALISIS DATA

| | | |
|-------|---|---------|
| 4.1 | Deskripsi Data | IV - 1 |
| 4.1.1 | Responden Menurut Jenis Kelamin | IV - 1 |
| 4.1.2 | Responden Menurut Usia | IV - 2 |
| 4.1.3 | Responden Menurut Pekerjaan | IV - 3 |
| 4.1.4 | Responden Menurut Pendidikan | IV - 4 |
| 4.2 | Pengujian Persyaratan Statistik | IV - 5 |
| 4.2.1 | Uji Validitas | IV - 5 |
| 4.2.2 | Uji Reliabilitas | IV - 7 |
| 4.3 | Analisis dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> | IV - 9 |
| 4.4 | Analisis dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> | IV - 11 |
| 4.4.1 | Perhitungan Tingkat Kesesuaian | IV - 11 |
| 4.4.2 | Perhitungan Rata-Rata Atribut | IV - 27 |
| 4.4.3 | Perhitungan Tingkat Prioritas | IV - 30 |
| 4.5 | Pengujian Analisa Korelasi Bivariat | IV - 34 |
| 4.6 | Pengujian Analisa Regresi Linear | IV - 35 |
| 4.7 | Pengujian Metode Chi Square | IV - 39 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | | |
|-----|-------------------|-------|
| 5.1 | Simpulan | V - 1 |
| 5.2 | Saran-saran | V - 1 |

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**