



**ANALISA KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA PENUMPANG
PESAWAT UDARA (PJP2U) PT. ANGKASA PURA II
DI BANDARA SOEKARNO-HATTA TERMINAL I
DENGAN METODE SERVQUAL**

TESIS

Oleh
AYI KUSMANA

1310312-067

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2006**

Catatan :

- Warna cover : Biru tua (biru dongker dove)
- Warna teks dan logo : Emas
- Ukuran : A4
- Margin : kiri=4 cm, atas=4 cm, kanan=3 cm, dan bawah=4 cm
- Logo : garis tengah maksimal 3,5 cm
- Jenis font : dianjurkan Times New Roman, Arial, Arial Narrow, Tahoma, Verdana.
(seragamkan dengan jenis font untuk teks isi)
- Ukuran font : UNIVERSITAS MERCU BUANA = 14
Judul = 16 - 18
Oleh, nama, dan NIM = 13
Program Pascasarjana, dst = 14
Semua teks ditebalkan (bold)
- Pengetikan : semua teks dan logo = center (ditengah)
Jarak antar teks (line spacing) diatur proporsional.
- Catatan lain :*
Cover (sampul) dalam pertama sama persis dengan cover luar (kertas putih dan teks warna hitam).

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA JASA PT. ANGKASA PURA II
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA PENUMPANG PESAWAT
UDARA (PJP2U) DI BANDARA SOEKARNO - HATTA TERMINAL I
DENGAN SERVQUAL MODEL**

T E S I S

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

Oleh

AYI KUSMANA

1310312-067

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2006**

Catatan :

Ukuran kertas : A4

Warna teks dan logo : hitam

Margin : kiri=4 cm, atas=4 cm, kanan=3 cm, dan bawah=4 cm

Logo : garis tengah maksimal 3,5 cm

Jenis font : dianjurkan Times New Roman, Arial, Arial Narrow, Tahoma, Verdana.
(seragamkan dengan jenis font untuk teks isi)

Ukuran font : UNIVERSITAS MERCU BUANA dst = 14

Judul = 16 - 18

Diajukan sebagai Salah Syarat dst = 12

Oleh, nama, dan NIM = 13

Program Pascasarjana, dst = 14

Semua teks ditebalkan (bold)

Pengetikan : semua teks dan logo = center (ditengah)

Jarak antar teks (line spacing) diatur proporsional.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PENGESAHAN TESIS

Judul : **Analisis kepuasan konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) PT. Angkasa Pura II di Bandara Soekarno-Hatta Terminal I dengan Metode SERVQUAL**

Nama : Ayi Kusmana

N I M : 01310312-067

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 10 Juli 2006

Mengesahkan

Direktur Program Magister Manajemen

Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc., Ph.D.

U N I V E R S I T A S

Pembimbing Utama **Pembimbing II**
M E R C U B U A N A

Dr. Ir. Mustika Purwanegara, M.Sc.

Endi Rikarti, SE., ME.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : **Analisis kepuasan konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) PT. Angkasa Pura II di Bandara Soekarno-Hatta Terminal I dengan Metode SERVQUAL**

Nama : Ayi Kusmana

N I M : 01310312-067

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

Jakarta, 10 Juli 2006

(tanda tangan di atas Materai Rp. 6.000)

Ayi Kusmana