

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN (ORIGINALITAS)	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Batasan Masalah	7
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	8
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKAN PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
2.1. Kajian Pustaka	10
2.1.1. Manajemen Bandar Udara	10
2.1.2. Definisi Pemasaran	14
2.1.3. Pengertian Produk Jasa	15
2.1.4. Karakteristik Jasa	18
2.1.5. Pengertian Pelayanan	19

2.1.6. Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.1.7. Pengertian Kepuasan Konsumen	23
2.1.8. Persepsi Konsumen Tentang Kualitas	28
2.1.9. Customer Expectation	29
2.1.10. Pengukuran Kualitas Jasa	30
2.2. Kerangka Pemikiran	33
2.3. Hipotesa	36
BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN	37
3.1. Objek Penelitian	37
3.2. Metode Penelitian	40
3.3. Populasi dan Sampel	41
3.4. Variabel Penelitian	42
3.4.1. Identifikasi Variabel	42
3.4.2. Definisi Operasional Variabel	42
3.5. Instrumen Penelitian	45
3.5.1. Penentuan Skor	46
3.5.2. Validasi dan Reliabilitas Instrumen	46
3.6. Prosedur Pengumpulan Data	49
3.6.1. Jenis dan Sumber Data	49
3.6.2. Cara Pengumpulan Data	49
3.7. Cara Pengolahan Data	50
3.8. Cara Analisa Data	51
3.8.1. Mengukur Kualitas Pelayanan yang diharapkan	51
3.8.2. Mengukur Kualitas Pelayanan yang dirasakan	51
3.8.3. Pengukuran Mutu Pelayanan	52
3.8.4. Analisa Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Total Konsumen	53

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Organisasi PT Angkasa Pura II	54
4.1.1. Sejarah Perusahaan	59
4.1.2. Tugas Pokok dan Fungsi Perseroan	59
4.1.3. Maksud dan Tujuan Perseroan	59
4.1.4. Tujuan dan Lapangan Usaha Perseroan	60
4.1.5. Pembinaan PT PAP selaku BUMN	61
4.1.6. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perseroan	62
4.2. Hasil Penelitian	65
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	66
4.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian	70
4.2.3. Gambaran Umum Subyek Penelitian	71
4.3. Analisa Data	75
4.3.1. Analisa Kualitas Pelayanan	75
4.3.2. Kualitas Yang Diharapkan Konsumen	86
4.3.3. Kualitas Pelayanan Yang Diharapkan Konsumen	87
4.3.4. Pengukuran Mutu Pelayanan dan Kepuasan Konsumen PT PAP	89
4.3.5. Analisa Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Total Konsumen	98
4.3.6. Upaya Yang Harus Dilakukan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PAP II Bandara Soekarno-Hatta	101
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	104
5.1. Kesimpulan	104
5.2. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN	110



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