

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Perkembangan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri di Indonesia Tahun 1993-2010	2
Gambar 1.2. Contoh LCC di Indonesia	3
Gambar 1.3. Perkembangan Angkutan Udara Kargo Dalam Negeri di Indonesia tahun 1993-2006.....	3
Gambar 2.1. Model Kualitas Jasa	31
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian	33
Gambar 3.1. Bagan Alur Metodologi Penelitian	40
Gambar 4.1. Profil PT. Angkasa Pura II	54
Gambar 4.2. Salah Satu Fasilitas PT. Angkasa Pura II	58
Gambar 4.3. Bukti Fisik Berupa Bangunan Yang Memadai	78
Gambar 4.4. Keakuratan Dalam Penyampaian Jasa	81
Gambar 4.5. Kesiapan Karyawan Untuk Membantu	83
Gambar 4.6. Kemampuan Karyawan PAP II Menjawab Pertanyaan Konsumen	85
Gambar 4.7. Contoh Memahami dan Memenuhi Kebutuhan Konsumen	86
Gambar 4.8. Matrik Tingkat Kepentingan dan Kinerja	96