

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1. Instrumen Penelitian Tentang Harapan Konsumen dan Tingkat Kepentingan Atribut	110A
Lampiran 1.2. Instrumen Penelitian Tentang Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan	110B
Lampiran 1.3. Instrumen Penelitian Tentang pengukuran Kepuasan Pelanggan	111
Lampiran 2.1. Tabulasi Data Untuk Validitas Instrumen Harapan Pelanggan (Kuesioner K-01)	112
Lampiran 2.2. Tabulasi Data Untuk Validitas Instrumen Tingkat Kepentingan	113
Lampiran 2.3. Tabulasi Data Untuk Validitas Instrumen Persepsi Pelanggan (Kuesioner K-02)	114
Lampiran 3.1. Tabulasi Data Hasil Penelitian Instrumen Harapan Pelanggan (Kuesioner K-01)	115
Lampiran 3.2. Tabulasi Data Hasil Penelitian Instrumen Tingkat Kepentingan (Kuesioner K-01)	117
Lampiran 3.3. Tabulasi Data Hasil Penelitian Instrumen Persepsi Pelanggan (Kuesioner K-02)	119
Lampiran 3.4. Tabulasi Data Hasil penelitian Kepuasan Total	121
Lampiran 4.1. Korelasi Item Dengan Skor Total Instrumen Harapan Konsumen	122
Lampiran 4.2. Korelasi Item Dengan Skor Total Instrumen Tingkat Kepentingan	124
Lampiran 4.3. Korelasi Item Dengan Skor Total Instrumen Persepsi Konsumen	127

Lampiran 5.1. Hasil Uji Validitas Instrumen Harapan Konsumen	128
Lampiran 5.2. Hasil Uji Validitas Instrumen Persepsi Konsumen	129
Lampiran 6.0. Reliabilitas Instrumen Penelitian Tentang Persepsi, Harapan dan Tingkat Kepentingan	130
Lampiran 7.1. Perhitungan Kualitas Pelayanan Yang Diharapkan Konsumen	131
Lampiran 7.2. Perhitungan Kualitas Pelayanan Yang Dirasakan Konsumen	132
Lampiran 8.0. Perhitungan Servqual	133
Lampiran 9.0. Jadwal Kegiatan Pelaksanaan Penyusunan Tesis	134
Lampiran 10. Laporan Produksi PJP2U Periode Januari-Mei 2006	135
Lampiran 11. Surat Keterangan Survey Lapangan	137
Lampiran 12. Bagan Organisasi KACABUT PAP Bandara Soekarno-Hatta	138



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