

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR HAK CIPTA	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
UCAPAN TERIMAKASIH	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1. Manfaat Akademik (Teoritik)	9
1.4.2. Manfaat Praktis (Empirik)	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRIAN DAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Pustaka	10
2.1.1. Konsep Kepariwisata	10
2.1.2. Konsep Bandar Udara	15
2.1.2.1. Definisi Bandara	15
2.1.2.2. Macam-Macam Bandara	16
2.1.2.3. Hierarki Bandara	17
2.1.2.4. Fungsi dan Peran Bandara	18
2.1.3. Konsep Subjek Penelitian	20

2.1.3.1.	Konsep <i>Ground Handling</i>	20
2.1.3.1.1.	Kegiatan Tata Operasi Darat (<i>Ground Handling</i>)	20
2.1.4.	Konsep Kualitas Jasa Bandara (<i>Airport Service Quality</i>)	23
2.1.4.1.	Konsep Kualitas Jasa Bandara (<i>Airport Service Quality</i>) dalam <i>Marketing for Hospitality and Tourism</i>	23
2.1.4.2.	Definisi Kualitas Jasa Bandara (<i>Airport Service Quality</i>)	26
2.1.4.3.	Dimensi Kualitas Jasa Bandara (<i>Airport Service Quality</i>)	27
2.1.4.4.	Model Kualitas Jasa (<i>Service Quality</i>)	29
2.1.5.	Konsep <i>Airport Impression</i>	32
2.1.5.1.	Konsep <i>Airport Impression</i> dalam Pemasaran Jasa	32
2.1.5.2.	Definisi <i>Airport Impression</i>	36
2.1.5.3.	Dimensi <i>Airport Impression</i>	36
2.1.6.	Konsep <i>Airport Experience</i>	37
2.1.6.1.	Konsep <i>Airport Experience</i> dalam <i>Consumer Behavior in Service Context</i>	37
2.1.6.2.	Definisi <i>Airport Experience</i>	39
2.1.6.3.	Dimensi <i>Airport Experience</i>	40
2.1.7.	Pengaruh <i>Airport Service Quality</i> terhadap <i>Airport Experience</i> dengan <i>Airport Impression</i> sebagai <i>Intervening</i>	41
2.1.8.	Orisinalitas Penelitian	42
2.2.	Kerangka Pemikiran	45
2.3.	Hipotesis	50

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1.	Objek Penelitian	52
3.2.	Metode Penelitian	53

3.2.1.	Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan	53
3.2.2.	Operasional Variabel	54
3.2.3.	Jenis dan Sumber Data	62
3.2.4.	Populasi, Sampel dan Teknik Sampel	64
	3.2.4.1. Populasi	64
	3.2.4.2. Sampel	65
	3.2.4.3. Teknik Sampling	66
3.2.5.	Teknik Pengumpulan Data	67
3.2.6.	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	68
	3.2.6.1. Pengujian Validitas	68
	3.2.6.2. Pengujian Reliabilitas	73
3.2.7.	Rancangan Analisis Data	74
	3.2.7.1. Rancangan Analisis Data Deskriptif	75
	3.2.7.2. Rancangan Analisis Data Verifikatif	75
3.2.8.	Pengujian Hipotesis	78

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Profil, Karakteristik dan Pengalaman Penumpang	79
	4.1.1. Profil Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	79
	4.1.1.1. Sejarah Singkat	79
	4.1.1.2. Klasifikasi Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	80
	4.1.1.3. Maskapai Penerbangan	81
	4.1.2. Karakteristik dan Pengalaman Penumpang Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	82
	4.1.2.1. Keterkaitan Jenis Kelamin dan Usia dengan <i>Airport Service Quality</i> di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	82

4.1.2.2. Keterkaitan Pekerjaan dan Penghasilan dengan <i>Airport Service Quality</i> di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	84
4.1.2.3. Keterkaitan Asal Daerah dan Frekuensi Kunjungan dengan <i>Airport Service Quality</i> di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	86
4.1.2.4. Keterkaitan Kondisi Bandara dan Tujuan/Motivasi dengan <i>Airport Service Quality</i> di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	88
4.1.2.5. Keterkaitan Maskapai yang Digunakan dan Pelayanan yang diberikan dengan <i>Airport Service Quality</i> di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang ..	89
4.1.2.6. Fasilitas Tambahan di Bandara yang Membuat Penumpang Tidak Merasa Bosan Selama Menunggu (Penerbangan) di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	91
4.1.2.7. Bandara di Indonesia yang Menjadi Favorit.	92
4.1.2.8. Bandara di Indonesia yang Memberikan Kesan Terbaik	94
4.1.2.9. Bandara di Indonesia yang Memberikan Pelayanan Terbaik	95
4.1.2.10. Bandara di Indonesia yang Memberikan Pengalaman Terbaik	96
4.2. Pengaruh <i>Airport Service Quality</i> terhadap <i>Airport Impression</i> sebagai Variabel Intervening dan <i>Airport Experience</i> di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.....	97

4.2.1. Hasil Pengujian Asumsi	98
4.2.1.1. Uji Normalitas	98
4.2.1.2. Uji Asumsi Heteroskedastisitas	100
4.2.1.3. Hasil Pengujian Asumsi Linearitas	101
4.2.1.4. Hasil Pengujian Asumsi Autokorelasi	102
4.2.1.5. Uji Asumsi Multikolinearitas	102
4.2.2. Analisis Jalur (<i>Path</i>)	104
4.2.2.1. Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinansi	106
4.2.2.2. Uji Hipotesis dan Model Analisis Jalur Pengaruh <i>Airport Service Quality</i> terhadap <i>Airport Impression</i> sebagai Variabel Intervening dan <i>Airport Experience</i>	109
4.3. Gambaran <i>Airport Service Quality</i>	113
4.3.1. Dimensi <i>Airport Service Quality</i>	115
4.3.1.1. <i>Function</i>	115
4.3.1.2. <i>Interaction</i>	118
4.3.1.3. <i>Diversion</i>	119
4.4. Gambaran <i>Airport Impression</i>	121
4.5. Gambaran <i>Airport Experience</i>	124
4.6. Implikasi Hasil Temuan	126
4.6.1. Temuan Penelitian Bersifat Teoritik	126
4.6.2. Temuan Penelitian Bersifat Empirik	126
 BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
5.1. Kesimpulan	128
5.2. Rekomendasi	129
 DAFTAR PUSTAKA	xxi
LAMPIRAN	xxvii

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Hal.
1.1	Kunjungan Wisatawan di Kota Palembang Tahun 2010-2014.....	4
2.1	Definisi Kualitas Jasa (<i>Service Quality</i>) Menurut Ahli	26
2.2	Dimensi Kualitas Jasa dari Para Ahli	28
2.3	Penelitian Terdahulu yang Berkaitan dengan Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Airport Experience</i> dan <i>Airport Impression</i>	42
3.1	Operasional Variabel Penelitian	54
3.2	Jenis dan Sumber Data Penelitian	63
3.3	Data Penumpang di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang (Datang dan Berangkat) Tahun 2015	65
3.4	Hasil Pengujian Validitas	70
3.5	Hasil Pengujian Reliabilitas	74
4.1	Bandara di Indonesia dan Klasifikasinya	81
4.2	Maskapai Penerbangan yang Beroperasi di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	82
4.3	Keterkaitan Jenis Kelamin dan Usia dengan <i>Airport Service Quality</i> di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	83
4.4	Keterkaitan Pekerjaan dan Penghasilan dengan <i>Airport Service Quality</i> di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	84
4.5	Keterkaitan Asal Daerah dan Frekuensi Kunjungan dengan <i>Airport Service Quality</i> di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	86
4.6	Keterkaitan Kondisi Bandara dan Tujuan/Motivasi dengan <i>Airport Service Quality</i> di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	88
4.7	Keterkaitan Maskapai yang Digunakan dan Pelayanan yang diberikan dengan <i>Airport Service Quality</i> di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	90
4.8	Fasilitas yang membuat penumpang tidak merasa bosan	92
4.9	Bandara Indonesia yang Menjadi Favorit	93
4.10	Bandara Indonesia yang Memberikan Kesan Terbaik	94

4.11 Bandara yang Memberikan Pelayanan Terbaik	95
4.12 Bandara yang Memberikan Pengalaman Terbaik	96
4.13 Hasil Pengujian Asumsi Normalitas Menggunakan Kolmogrov-Smirnov	100
4.14 Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedstisitas	101
4.15 Hasil Pengujian Asumsi Linearitas	102
4.16 Hasil Pengujian Asumsi Autokorelasi	102
4.17 Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas	103
4.18 Hasil Pengujian <i>Airport Service Quality</i> terhadap <i>Airport Impression</i>	104
4.19 Hasil Pengujian <i>Airport Service Quality</i> terhadap <i>Airport Experience</i>	104
4.20 Hasil Pengujian <i>Airport Impression</i> terhadap <i>Airport Experience</i>	105
4.21 Output Pengaruh <i>Airport Service Quality</i> terhadap <i>Airport Impression</i> di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	106
4.22 Hasil Uji Analisis Jalur Variabel <i>Airport Service Quality</i> Terhadap <i>Airport Impression</i> di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	107
4.23 Output Pengaruh <i>Airport Service Quality</i> terhadap <i>Airport Experience</i> di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	107
4.24 Hasil Uji Analisis Jalur Variabel <i>Airport Service Quality</i> Terhadap <i>Airport Experience</i> di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	108
4.25 Output Pengaruh <i>Airport Service Quality</i> dan <i>Airport Impression</i> terhadap <i>Airport Experience</i> di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	108
4.26 Hasil Uji Analisis Jalur Variabel <i>Airport Service Quality</i> dan <i>Airport Impression</i> terhadap <i>Airport Experience</i> di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	109
4.27 Hasil Pengujian Koefisien Jalur, Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung <i>Airport Service Quality</i> terhadap <i>Airport Impression</i> di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	111
4.28 Pengaruh <i>Airport Service Quality</i> terhadap <i>Airport Experience</i>	113

4.29 Pengaruh <i>Airport Service Quality</i> terhadap <i>Airport Experience</i> Melalui <i>Airport Impression</i>	113
4.30 Gambaran <i>Airport Service Quality</i> di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	115
4.31 Tanggapan Penumpang Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang Terhadap <i>Function</i>	116
4.32 Tanggapan Penumpang Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang Terhadap <i>Interaction</i>	118
4.33 Tanggapan Penumpang Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang Terhadap <i>Diversions</i>	120
4.34 Gambaran <i>Airport Impression</i> di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	123
4.35 Gambaran <i>Airport Experience</i> di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	125

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Tabel	Hal.
1.1	Pengalaman dan Kesan Pelanggan Atas Pelayanan di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	5
2.1	Model <i>Service Quality</i>	30
2.2	<i>Three Stage of Service Consumption</i>	38
2.3	Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Airport Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	49
2.4	Paradigma Penelitian Pengaruh <i>Airport Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	50
3.1	Struktur Kausal Antar Variabel X, Y, Z	73
3.2	Diagram Jalur Sub Struktur	74
4.1	Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	79
4.2	Histogram Variabel <i>Airport Experience</i>	99
4.3	Normal Probability Plot	99
4.4	Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas	101
4.5	Diagram Analisis Jalur Pengaruh <i>Airport Service Quality</i> terhadap <i>Airport Experience</i> dengan <i>Airport Impression</i> sebagai Variabel Intevening	110
4.6	Pengaruh Antara Variabel <i>Airport Service Quality</i> Terhadap <i>Airport Experience</i> dengan <i>Airport Impression</i> sebagai Variabel Intervening	112
4.7	Garis Kontinum Variabel <i>Airport Service Quality</i> Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	114
4.8	Garis Kontinum Variabel <i>Airport Impression</i> Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	122
4.9	Garis Kontinum Variabel <i>Airport Impression</i> Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	124

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Hasil Pengujian Validitas X, Y dan Z
- Lampiran 3. Hasil Pengujian Reliabilitas X, Y dan Z
- Lampiran 4. Hasil Koding Karakteristik Responden
- Lampiran 5. Hasil Koding Pengalaman Responden
- Lampiran 6. Hasil Koding Variabel *Airport Service Quality*
- Lampiran 7. Hasil Koding Variabel *Airport Impression*
- Lampiran 8. Hasil Koding Variabel *Airport Experience*
- Lampiran 9. Hasil *Output* SPSS
- Lampiran 10. Progress Bimbingan
- Lampiran 11. Berita Acara Perbaikan Sidang Skripsi
- Lampiran 12. Surat Keterangan Perbaikan
- Lampiran 13. Surat Keputusan Sidang
- Lampiran 14. Curriculum Vitae