**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL i**

**HALAMAN HAK CIPTA ii**

**HALAMAN PENGESAHAN iii**

**HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI iv**

**ABSTRACK v**

**ABSTRACK vi**

**KATA PENGANTAR vii**

**UCAPAN TERIMAKASIH viii**

**DAFTAR ISI x**

**DAFTAR TABEL xiv**

**DAFTAR GAMBAR xvi**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

* 1. Latar Belakang Penelitian 1
  2. Rumusan Masalah 12
  3. Tujuan penelitian 12
  4. Kegunaan penelitian 12

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS 14**

2.1 Kajian Pustaka 14

2.1.1 Konsep Kepariwisataan14

* + - 1. Industri Pariwisata14
      2. Destinasi Pariwisata 15

2.1.2 Konsep Kualitas Jasa Bandara (*Airport Service Quality)* 16

2.1.2.1 *Airport Service Quality* bagian dari Manajemen Pemasaran Pariwisata 16

2.1.2.2 Definisi *Airport Service Quality* 24

2.1.2.3 Dimensi *Airport Service Quality* 26

2.1.2.4 Model Dimensi *Airport Service Quality* 28

2.1.3 Konsep Kepuasan Konsumen 28

2.1.3.1 Konsep *Passenger Satisfaction* dalam Pemasaran Jasa 28

2.1.3.2 Definisi Kepuasan Konsumen 29

2.1.2.3 Dimensi *Satisfaction* 33

2.1.2.4 Model Dimensi *Satisfaction* 34

2.1.4 Pengaruh *Airport Service Quality* terhadap *Passenger Satisfaction* 33

2.1.5 Orisinalitas Penelitian 34

2.2 Kerangka Pemikiran 37

2.3 Hipotesis 41

**BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 43**

3.1 Objek Penelitian 43

3.2 Metode Penelitian 43

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan 43

3.2.2 Operasionalisasi Variabel 44

3.2.3 Jenis dan Sumber Data 51

3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling 52

3.2.4.1Populasi 52

3.2.4.2Sample 53

3.2.4.2 Teknik *Sampling* 54

3.2.5 Teknik Pengumpulan data 55

3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reabilitas 56

3.2.6.1Hasil Pengujian Validitas 56

3.2.6.2Hasil Pengujian Reabilitas 62

3.2.7 Rancangan Analisis Data 64

3.2.7.1 Rancangan Analisis Deskriptif 64

3.2.7.2 Rancangan Analisis Verifikatif 65

3.2.7.3 Regresi Berganda 66

3.2.7.4 Pengujian Hipotesis 73

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 77**

4.1 Profil Perusahaan Dan Penumpang Bandara Di Soekarno Hatta 77

4.1.1 Profil Perusahaan 77

4.1.1.1 Identitas Perusahaan 78

4.1.1.2 Sejarah Singkat PT. Angkasa Pura 78

4.1.1.3 Produk Dan Jasa Yang Ditawarkan Oleh SoekarnoHatta 79

4.1.2Karakterisitik dan Pengalaman Penumpang Bandara Soekarno Hatta 80

4.1.2.1Karakterisitik dan Pengalaman Penumpang Bandara Internasional Soekarno Hatta Berdasarkan Tujuan Menggunakan bandara 80

4.1.2.2Keterkaitan Tujuan Menggunakan Bandara Internasional Soekarno Hatta dengan Jenis Kelamin dan Usia 81

4.1.2.3Keterkaitan Tujuan Menggunakan Bandara Soekarno Hatta Berdasarkan Penghasilan Dan Pekerjaan 83

4.1.2.4 Keterkaitan Tujuan Menggunakan Bandara dan Pendidikan Terakhir 85

4.1.2.5Keterkaitan Tujuan Menggunakan Bandara dan Asal Kebangsaan di Bandara Soekarno Hatta 86

4.1.3Profil Penumpang Bandara Internasional Soekarno Hatta Berdasarkan Pengalaman 87

4.1.3.1Pengalaman Intensitas Menggunakan Bandara Internasional Soekarno Hatta Dalam Setahun Berdasarkan Tujuan Menggunakan Bandara 87

4.1.3.2Pengalaman Penumpang Berdasarkan Berdasarkan Terminal Bandara Internasional Soekarno Hatta yang pernah dikunjungi Berdasarkan Tujuan Menggunakan Bandara 88

4.1.3.3Pengalaman Penumpang Berdasarkan Pernahkah Anda Menggunakan Jasa Bandara Selain Bandara Soekarnno Hatta 88

4.2 Gambaran *Airport Service Quality* di Bandara Soekarno Hatta 89

4.2.1 Tanggapan Penumpang terhadap *Servicescape* 90

4.2.2 Tanggapan Penumpang Terhadap *Service Personel* 92

4.2.3 Tanggapan penumpang terhadap *Services* 94

4.2.4 Rekapitulasi Tanggapan Penumpang Terhadap *Airport Service Quality* di Bandara Soekarno Hatta 95

4.3 Gambaran *Passenger* *Satisfaction* di Bandara Soekarno Hatta 97

4.3.1Tanggapan *Passenger* *Satisfaction* berdasarkan *Servicescape* 98

4.3.2Tanggapan *Passenger Satisfaction* berdasarkan *Service Personal* 100

4.3.3Tanggapan *Passenger Satisfaction* berdasarkan *Services* 102

4.3.4 Rekapitulasi Hasil Tanggapan *Passenger* terhadap *Satisfaction* di Bandara Internasional Soekarno Hatta 103

4.4 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh *Airport Service Quality* terhadap *Passenger Satisfaction* di Bandara International Soekarno Hatta 105

4.4.1 Hasil Pengujian Asumsi Regresi 105

4.4.1.1 Hasil Pengujian Asumsi Normalitas 105

4.4.1.2 Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas 106

4.4.1.3 Hasil Pengujian Asumsi Linearitas 107

4.4.1.4 Hasil Pengujian Asumsi Autokorelasi 108

4.4.1.5 Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas 109

4.4.1.6 Pengujian Analisis Regresi Berganda *Airport Service Quality* terhadap *Passenger Satisfaction* 110

4.4.2 Uji Model FIT 111

4.4.2.1 Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F) 111

4.4.2.2 Pengujian Hipotesis 112

4.4.2.3 Model Persamaan Regresi Linier Berganda Pengaruh *Airport Srvice Quality* terhadap *Passenger Satisfaction* di Bandara Internasional Soekarno Hatta 113

4.5 Implikasi Hasil Temuan 113

4.5.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik 113

4.5.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik 114

**BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 116**

5.1 Kesimpulan 116

5.2 Rekomendasi 117

**DAFTAR PUSTAKA vi**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

**NO** **Judul Hal**

1.1 *The best 10 Airport 2018* 5

1.2 Pergerakan Arus Penumpang Bandara Soekarno Hatta 6

1.3 Peringkat Bandara Soekarno Hatta Tahun 2014-2018 9

2.1 Definisi *Airport Service Quality* Menurut Beberapa Ahli 25

2.2 Definisi Kepuasan Menurut Para Ahli 29

2.3 Orisinalitas Penelitian 35

3.1 Operasional Variable Penelitian 44

3.2 Jenis Dan Sumber Data 52

3.3 Pergerakan Arus Penumpang Bandara Soekarno Hatta 53

3.4 Teknik Pengumpulan Data 56

3.5 Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan *Airport Service Quality* Dan *Passanger Satisfaction* 58

3.6 Hasil Uji Reliabilitas *Cronbach’s Alpha* 63

3.7 Intepretasi Koefisien Korelasi 71

4.1 Tujuan Penumpang Menggunakan Bandara Soekarno Hatta 80

4.2 Keterkaitan Tujuan Menggunakan Bandara Soekarno Hatta Berdasarkan Jenis kelamin dan usia 81

4.3 Keterkaitan Tujuan Menggunakan Bandara Soekarno Hatta Berdasarkan penghasilan dan pekerjaan 83

4.4 Keterkaitan Tujuan Menggunakan Bandara Dan Pendidikan Terakhir 85

4.5 Keterkaitan Tujuan Menggunakan Bandara Dan Asal Kebangsaan Di Bandara Soekarno Hatta 86

4.6 Intensitas Menggunakan Bandara Internasional Soekarno Hatta Dalam Setahun Berdasarkan Tujuan Menggunakan Bandara 87

4.7 Terminal Bandara Internasional Soekarno Hatta Yang Pernah Dikunjungi Berdasarkan Tujuan Menggunakan Bandara 88

4.8 pengalaman penumpang berdasarkan pernahkah anda menggunakan jasa bandara selain bandara soekarnno hatta 89

4.9 Tanggapan Penumpang Terhadap *Servicescape* Di Bandara Soekarno Hatta 90

4.10 Tanggapan Penumpang Terhadap *Service Personal* Di Bandara Soekarno Hatta 93

4.11 Tanggapan Penumpang Terhadap *Services*  Di Bandara Soekarno Hatta 94

4.12 Rekapitulasi Tanggapan Penumpang Terhadap *Airport Service Quality* Di Bandara International Soekarno Hatta 96

4.13 Tanggapan *Passenger* *Satisfaction* Berdasarkan

*Servicescape* 198

4.14 Tanggapan *Passenger Satisfaction* Berdasarkan *Service Personal* 100

4.15 Tanggapan *Passenger Satisfaction* Berdasarkan *Services* 102

4.16 Rekapitulasi Hasil Tanggapan *Passenger* Terhadap *Satisfaction* Di Bandara Internasional Soekarno Hatta 103

4.17 Hasil Pengujian Asumsi Normalitas Dengan Menggunakan Kolmogorov-Smirnov 105

4.18 Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas 106

4.19 Hasil Pengujian Asumsi Linearitas 107

4.20 Hasil Pengujian Asumsi Linearitas 107

4.21 Hasil Pengujian Asumsi Linearitas 108

4.22 Hasil Pengujian Asumsi Autokorelasi 108

4.23 Hasil Asumsi Multikolinearitas 109

4.24 Koefesien Determinasi 110

2.25 Output Anova 111

2.26 Uji Parsial (Uji T) 112

-

**DAFTAR GAMBAR**

**NO**  **Judul Hal**

1.1 Prediksi Penggunaan Bandar Udara 5

1.2 Kepuasan Atas Pelayanan Penumpang Di Bandara Soekarno Hatta 7

2.1 Model Dimensi *Airport Service Quality* 26

2.2 Model Dimensi *Passenger Satisfaction* 34

2.3 Kerangka Pemikiran 41

2.4 Paradigma Penelitian Pengaruh *Airport Service Quality* Terhadap *Passenger Satisfaction* Di Bandara Internasional Soekarno Hatta 43

3.1Regresi Linier Berganda 69

4.1 Logo Angkasa Pura II 77

4.2 Kontinum *Airport Service Quality* 97

4.3 Kontinum *Passenger Satisfaction* 104