

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi PT. Angkasa Pura II	3
1.1.3 Logo dan Makna Logo PT. Angkasa Pura II	4
1.1.4 Produk Layanan Perusahaan	5
1.1.5 Strategi Bisnis	7
1.1.6 Struktur Organisasi Perusahaan	8
1.2 Latar Belakang Penelitian	9
1.3 Perumusan Masalah.....	16
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5 Manfaat Penelitian.....	17
1.6 Sistematika Penulisan.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Landasan Teori	19

2.1.1	Pengertian Pemasaran	19
2.1.2	Pengertian Manajemen Pemasaran	19
2.1.3	Jasa	20
2.1.4	Bauran Pemasaran Jasa	20
2.1.5	Karakteristik Jasa	22
2.1.6	Kualitas Pelayanan	23
2.1.7	Pengertian Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>).....	24
2.1.8	Dimensi-dimensi <i>Service excellence</i>	25
2.1.9	Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)	25
2.1.10	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	26
2.1.11	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.12	Penelitian Terdahulu	28
2.2	Kerangka Pemikiran	31
2.3	Hipotesis Penelitian.....	32
2.4	Ruang Lingkup Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1	Jenis Penelitian	34
3.2	Variabel Penelitian	35
3.3	Operasionalisasi Variabel.....	35
3.4	Tahapan Penelitian	38
3.5	Populasi dan Sampel	40
3.5.1	Populasi	40
3.5.2	Sampel.....	41
3.5.3	Teknik Sampling	42

3.6	Teknik Pengumpulan Data	43
3.6.1	Sumber Data.....	43
3.6.2	Metode Pengumpulan Data	43
3.7	Skala Pengukuran	44
3.8	<i>Method Succesive Interval (MSI)</i>	46
3.9	Uji Validitas dan Reliabilitas	47
3.9.1	Uji Validitas	47
3.9.2	Uji Reliabilitas	48
3.9.3	Uji Normalitas	48
3.10	Teknik Analisis Data	49
3.10.1	Analisis Deskriptif	49
3.10.2	Analisis Regresi Linear Sederhana	51
3.11	Uji Hipotesis	51
3.11.1	Perancangan Uji Hipotesis	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		54
4.1	Hasil Penelitian.....	54
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan	57
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Pesawat.....	58
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	59
4.2.1	Uji Validitas	59

4.2.2	Uji Reliabilitas	61
4.2.3	Uji Normalitas	62
4.3	Teknik Analisis Data	64
4.3.1	Analisis Deskriptif	64
4.3.2	Analisis Regresi Linier Sederhana	71
4.3.3	Uji Hipotesis	72
4.3.4	Koefisien Determinasi (R^2)	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		76
5.1	Kesimpulan.....	76
5.2	Saran.....	77
5.2.1	Bagi Perusahaan	77
5.2.2	Bagi Penelitian Selanjutnya	78
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN		