

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>19</b>
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
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>34</b>
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</i> (MSI).....	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
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>54</b>
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
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>76</b>
5.1	Kesimpulan.....	76
5.2	Saran.....	77
5.2.1	Bagi Perusahaan .....	77
5.2.2	Bagi Penelitian Selanjutnya .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>79</b>
<b>LAMPIRAN</b>		