

## KATA PENGANTAR

Penelitian ini membahas mengenai Upaya meningkatkan Kepuasan Penumpang melalui *Airport Service Quality* di Bandara Internasional Husein Sastranegara diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Pariwisata pada Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh hasil temuan mengenai Pengaruh *Airport Service Quality* terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara.

Penulis sangat menyadari bahwa penelitian ini belum sepenuhnya mencapai tujuan yang diharapkan, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki. Oleh karena itu, apabila terdapat kekurangan dan kesalahan, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun daya kreativitas penulis untuk dapat lebih meningkatkan kemampuan dan membangun perbaikan penelitian ini.

Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat serta menjadi sumbangan yang berarti bagi pengembangan ilmu dan para praktisi dalam bidang manajemen pemasaran pariwisata dalam konsentrasi destinasi pariwisata pada umumnya, serta pihak Bandara Internasional Husein Sastranegara khususnya.

Bandung, Juli 2018

Penulis

Raden Ghista Prakasita, 2018

**UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG MELALUI AIRPORT SERVICE QUALITY DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA (Survei terhadap Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## UCAPAN TERIMAKASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Upaya Meningkatkan Kepuasan Penumpang melalui *Airport Service Quality* di Bandara Internasional Husein Sastranegara”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari adanya bimbingan dan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. R. Asep Kadarohman, M.Si., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Dr. Agus Mulyana M.Hum., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Ibu Yeni Yuniawati S.Pd.MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Ibu Dr. Vanessa Gaffar, SE. Ak. MBA selaku Dosen Pembimbing I. Terimakasih banyak atas saran dan masukan baik teoritis maupun praktis, dorongan moril dan motivasi yang diberikan, serta dedikasinya. Terima kasih atas segala keikhlasan, kesabaran hati dan kesungguhan dalam membimbing serta memberikan inspirasi, motivasi, pengarahan, kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Oce Ridwanudin, SE. MM selaku Dosen Pembimbing II dan Kordinator Bidang Akademik Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata. Terimakasih banyak atas saran dan masukan baik teoritis maupun praktis, dorongan moril dan motivasi yang diberikan, serta

**Raden Ghista Prakasita, 2018**

**UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG MELALUI AIRPORT SERVICE QUALITY DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA (Survei terhadap Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dedikasinya. Terima kasih atas segala keikhlasan, kesabaran hati dan kesungguhan dalam membimbing serta memberikan inspirasi, motivasi, pengarahan, kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata Ibu H.P. Diyah Setyorini, MM, Ibu Rini Andari, S.Pd.,MM, Bapak Gitasiswhara, SE.,Par.,MM, Bapak Taufik Abdullah SE.,MM.Par. dan Ibu Dewi Pancawati Novalita, S.Pd.. MM atas ilmu yang telah diberikan, dukungan dan bantuannya selama penulis menjalani masa kuliah.
7. Seluruh staf administrasi dan pengajar di lingkungan Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata yang telah membekali ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
8. Dengan penuh rasa cinta kasih dan hormat penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada ayah tersayang Raden Whisnu Priyatna dan bunda tersayang Lisnayati, yang tak pernah berhenti mendoakan dan mendukung penulis dalam hal apapun serta selalu memberikan kasih sayangnya yang tak terhingga. Kakak dan kakak ipar tersayang Raden Ajeng Pinasthika dan Andhika Prasetyo Utomo, serta saudara kembar tersayang Raden Ghisa Salsabila atas segala bentuk bantuan dan dukungan yang telah diberikan.
9. Sahabat-sahabat terdekat Riza Zuranti, Ina Rachmawati, Veny Melinda, Tiara Indah, Cempaka Demos, Fauziah Hanum, Zehan Asti Purnama, Iqbal Kahfi Gunawan, Tio Aditya Hambali, Bakti Iman Sujudi, Okta Hariansyah, Andika Rahmatulloh, Irfan Taufik Risda, Ardian Widyanto, Rizki Kurnia, Hafiz Rifaatulloh, Harris Fadilah, Fourqon Al-Hafizt, Indra Rizky, dan Bayu Fahrizal yang selalu memberikan semangat, kasih sayang, doa, tawa canda, ilmu, pengalaman dan kebahagiaan kepada penulis selama masa perkuliahan sampai saat ini. Tanpa kalian masa perkuliahan penulis tidak akan berwarna. Semoga kita akan tetap bersahabat baik sampai kesuksesan menyertai kita di masa depan nanti, terimakasih banyak.
10. Sahabat-sahabat terdekat Iman Hadi dan Adit Triana Fachrizali yang selalu ada sejak Sekolah Menengah Pertama hingga saat ini, terimakasih

**Raden Ghista Prakasita, 2018**

***UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG MELALUI AIRPORT SERVICE QUALITY DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA (Survei terhadap Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara)***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

atas segala bentuk dukungan dan segala tingkah laku yang selalu menghibur penulis.

11. Ridwan Taufik Waliyudin yang selalu mendukung dan membantu penulis selama proses penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Bapak Aminudin Herdiyanto selaku *Commercial Junior Manager*, Ibu Susilawati, Bapak Yayat Nurhayat, Bapak Valdi Almando, Ibu Septiani Roslinawati selaku *Staff of Commercial Unit* yang telah bersedia menerima dan senantiasa membimbing penulis untuk melaksanakan program pengalaman lapangan dan melakukan penelitian hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Seluruh teman-teman seperjuangan Manajemen Pemasaran Pariwisata angkatan 2014 yang selalu memberikan bantuan dan semangat kepada penulis.
14. Keluarga besar, rekan-rekan, serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang selalu memberi doa dan dukungan kepada penulis dan banyak membantu dan memberikan inspirasi..

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas kemurahan dan amal baik semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan limpahan pahala yang berlipat-lipat dan senantiasa memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada kita semua, Aamiin YRA.

Bandung, Juli 2018

Penulis

**Raden Ghista Prakasita, 2018**

**UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG MELALUI AIRPORT SERVICE QUALITY DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA (Survei terhadap Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan penelitian .....	10
1.4 Kegunaan Penelitian .....	10

Raden Ghista Prakasita, 2018

**UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG MELALUI AIRPORT SERVICE QUALITY DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA (Survei terhadap Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS</b> .....	12
2.1 Kajian Pustaka .....	12
2.1.1 Kepuasan Penumpang .....	12
2.1.1.1 Kepuasan Penumpang dalam <i>Consumer Behavior</i> .....	12
2.1.1.2 Definisi Kepuasan .....	15
2.1.1.3 Tipe-tipe Kepuasan .....	16
2.1.1.4 Metode Pengukuran Kepuasan .....	17
2.1.1.5 Model Kepuasan .....	19
2.1.2 <i>Airport Service Quality</i> .....	20
2.1.2.1 <i>Airport Service Quality</i> dalam <i>Marketing for Hospitality and Tourism 20</i> .....	20
2.1.2.2 Definisi <i>Airport Service Quality</i> .....	24
2.1.2.3 Dimensi <i>Airport Service Quality</i> .....	25
2.1.2.4 Model <i>Airport Service Quality</i> .....	28
2.1.3 Orinalitas Penelitian .....	29
2.2 Kerangka Pemikiran .....	31
2.3 Hipotesis .....	35
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b> .....	37
3.1 Objek Penelitian .....	37
3.2 Metode Penelitian .....	37
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan .....	37
3.2.2 Operasionalisasi Variabel .....	38
3.2.3 Jenis dan Sumber Data .....	49
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampel .....	50
3.2.4.1 Populasi .....	49
3.2.4.2 Sampel .....	50
3.2.4.3 Teknik Sampling .....	51
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	53
3.2.6.1 Pengujian Validitas .....	54
3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas .....	57
3.2.7 Rancangan Analisis Data .....	59
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Destkriptif 59	
3.2.7.2 Pengujian Hipotesis .....	60
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	67
4.1 Profil, Karakteristik dan Pengalaman Penumpang .....	67

Raden Ghista Prakasita, 2018

**UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG MELALUI AIRPORT SERVICE QUALITY DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA (Survei terhadap Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4.1.1 Profil Perusahaan .....	67
4.1.1.1 Identitas Perusahaan .....	67
4.1.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan .....	68
4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan .....	70
4.1.2 Karakteristik dan Pengalaman Penumpang .....	72
4.1.2.1 Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia .....	72
4.1.2.2 Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan .....	73
4.1.2.3 Karakteristik berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan .....	74
4.1.2.4 Karakteristik berdasarkan Asal Daerah .....	75
4.1.3 Karakteristik berdasarkan Pengalaman .....	76
4.1.3.1 Karakteristik berdasarkan Frekuensi Penerbangan .....	76
4.1.3.2 Karakteristik berdasarkan Tujuan Penerbangan dan Maskapai yang digunakan .....	76
4.2 Tanggapan Penumpang terhadap <i>Airport Service Quality</i> yang diharapkan ( <i>expected</i> ) .....	78
4.2.1 Tanggapan terhadap <i>Check in</i> yang diharapkan ( <i>expected</i> ) .....	78
4.2.2 Tanggapan terhadap <i>Security</i> yang diharapkan ( <i>expected</i> ) .....	80
4.2.3 Tanggapan terhadap <i>Convenience</i> yang diharapkan ( <i>expected</i> ) .....	82
4.2.4 Tanggapan terhadap <i>Ambience</i> yang diharapkan ( <i>expected</i> ) .....	84
4.2.5 Tanggapan terhadap <i>Basic facilities</i> yang diharapkan ( <i>expected</i> ) .....	85
4.2.6 Tanggapan terhadap <i>Mobility</i> yang diharapkan ( <i>expected</i> ) .....	87
4.2.7 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Penumpang terhadap <i>Airport Service Quality</i> yang diharapkan ( <i>expected</i> ) .....	88
4.3 Tanggapan Pnumpang terhadap <i>Airport Service Quality</i> yang dirasakan ( <i>perceived</i> ) .....	91
4.3.1 Tanggapan terhadap <i>Check in</i> yang dirasakan ( <i>perceived</i> ) .....	92
4.3.2 Tanggapan terhadap <i>Security</i> yang dirasakan ( <i>perceived</i> ) .....	93
4.3.3 Tanggapan terhadap <i>Convenience</i> yang dirasakan ( <i>perceived</i> ) .....	95
4.3.4 Tanggapan terhadap <i>Ambience</i> yang dirasakan ( <i>perceived</i> ) .....	98
4.3.5 Tanggapan terhadap <i>Basic facilities</i> yang dirasakan ( <i>perceived</i> ) .....	99
4.3.6 Tanggapan terhadap <i>Mobility</i> yang dirasakan ( <i>perceived</i> ) .....	100

Raden Ghista Prakasita, 2018

**UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG MELALUI AIRPORT SERVICE QUALITY DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA (Survei terhadap Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4.3.7 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Penumpang terhadap <i>Airport Service Quality</i> yang dirasakan ( <i>perceived</i> ) .....	102
4.4 Kepuasan Penumpang terhadap <i>Airport Service Quality</i> .....	104
4.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	108
4.6 Pengaruh <i>Airport Service Quality</i> terhadap Kepuasan Penumpang .....	111
4.6.1 Hasil Uji Asumsi Regresi .....	111
4.6.1.1 Hasil Uji Asumsi Normalitas .....	111
4.6.1.2 Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas .....	112
4.6.1.3 Hasil Uji Asumsi Linearitas .....	113
4.6.1.4 Hasil Uji Asumsi Autokorelasi .....	113
4.6.1.5 Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas .....	114
4.6.2 Hasil Pengujian Korelasi dan Koefisien Determinasi .....	115
4.6.3 Hasil Uji F .....	115
4.6.4 Hasil Uji T .....	116
4.6.5 Model Persamaan Regresi Berganda .....	118
4.7 Implikasi Hasil Temuan Penelitian .....	118
4.7.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoretik .....	118
4.7.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik .....	119
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	121
5.1 Kesimpulan .....	121
5.2 Rekomendasi .....	122
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

Raden Ghista Prakasita, 2018

**UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG MELALUI AIRPORT SERVICE QUALITY DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA (Survei terhadap Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
1.1	Data Penumpang melalui Bandara di Jawa Barat Tahun 2014 – 2016 .....	4
1.2	Data Kunjungan Wisatawan Kota Bandung Tahun 2014 - 2016 ...	5
1.3	Data Penumpang Bandara Internasional Husein Sastranegara Tahun 2014 - 2016 .....	6
2.1	Definisi Kepuasan Penumpang Menurut Para Ahli .....	15
2.2	Definisi <i>Airport Service Quality</i> Menurut Para Ahli .....	24
2.3	Hasil Penelitian Terdahulu .....	29
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	38
3.2	Jenis dan Sumber Data .....	48
3.3	Data Penumpang Bandara Internasional Husein Sastranegara Tahun 2014 - 2017 .....	48
3.4	Hasil Pengujian Validitas .....	55
3.5	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	59
3.6	Interpretasi Besarnya Koefisien Korelasi .....	62
4.1	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia ...	72
4.2	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan .....	73
4.3	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pendidikan dan Pendapatan Perbulan .....	74
4.4	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Asal Daerah .....	75
4.5	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Frekuensi Penerbangan ...	76
4.6	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tujuan Penerbangan dan Maskapai yang digunakan .....	77
4.7	Tanggapan Penumpang mengenai <i>Check In</i> yang diharapkan .....	79
4.8	Tanggapan Penumpang mengenai <i>Security</i> yang diharapkan .....	80
4.9	Tanggapan Penumpang mengenai <i>Convenience</i> yang diharapkan .	82
4.10	Tanggapan Penumpang mengenai <i>Ambience</i> yang diharapkan .....	84
4.11	Tanggapan Penumpang mengenai <i>Basic Facilities</i> yang diharapkan .....	86
4.12	Tanggapan Penumpang mengenai <i>Mobillity</i> yang diharapkan .....	87
4.13	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Penumpang terhadap <i>Airport Service Quality</i> yang diharapkan ( <i>Expected</i> ) .....	89

Raden Ghista Prakasita, 2018

**UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG MELALUI AIRPORT SERVICE QUALITY DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA (Survei terhadap Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4.14	Tanggapan Penumpang mengenai <i>Check In</i> yang dirasakan .....	92
4.15	Tanggapan Penumpang mengenai <i>Security</i> yang dirasakan .....	94
4.16	Tanggapan Penumpang mengenai <i>Convenience</i> yang dirasakan ...	96
4.17	Tanggapan Penumpang mengenai <i>Ambience</i> yang dirasakan .....	98
4.18	Tanggapan Penumpang mengenai <i>Basic Facilities</i> yang dirasakan .....	99
4.19	Tanggapan Penumpang mengenai <i>Mobility</i> yang dirasakan .....	101
4.20	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Penumpang terhadap <i>Airport Service Quality</i> yang dirasakan ( <i>Perceived</i> ) .....	102
4.21	Kepuasan Penumpang terhadap <i>Airport Service Quality</i> .....	105
4.22	Rekapitulasi Kepuasan Penumpang terhadap <i>Airport Service Quality</i> .....	107
4.23	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	108
4.24	Hasil Uji Asumsi Normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov .....	112
4.25	Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas .....	112
4.26	Hasil Uji Asumsi Linearitas .....	113
4.27	Hasil Uji Asumsi Autokorelasi .....	113
4.28	Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas .....	114
4.29	Hasil Pengujian Korelasi dan Koefisien Determinasi .....	115
4.30	Hasil Uji F .....	116
4.31	Hasil Uji T .....	116

Raden Ghista Prakasita, 2018

**UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG MELALUI AIRPORT SERVICE QUALITY DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA (Survei terhadap Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
2.1	Model Kepuasan Penumpang .....	19
2.2	Model <i>Airport Service Quality</i> .....	28
2.3	Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Airport Service Quality</i> terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara .....	34
2.4	Paradigma Penelitian <i>Airport Service Quality</i> terhadap Kepuasan Penumpang .....	35
3.1	Regresi Berganda .....	62
4.1	Garis Kontinum <i>Airport Service Quality</i> yang diharapkan ( <i>expected</i> ) .....	91
4.2	Garis Kontinum <i>Airport Service Quality</i> yang dirasakan ( <i>perceived</i> ) .....	104
4.3	Diagram Kartesius Pengukuran Kepuasan Penumpang .....	109

Raden Ghista Prakasita, 2018

**UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG MELALUI AIRPORT SERVICE  
QUALITY DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA (Survei terhadap  
Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Data Keluhan Penumpang
Lampiran 3	Koding Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 4	Output SPSS Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 5	Koding Identitas Responden
Lampiran 6	Koding Pengalaman Responden
Lampiran 7	Koding <i>Airport Service Quality (Expected)</i>
Lampiran 8	Koding <i>Airport Service Quality (Perceived)</i>
Lampiran 9	Koding <i>Airport Service Quality (Importance)</i>
Lampiran 10	Output SPSS Regresi Berganda
Lampiran 11	Dokumentasi Penyebaran Kuesioner
Lampiran 12	Surat Izin Penyebaran Kuesioner
Lampiran 13	Surat Keputusan Dosen Pembimbing Skripsi
Lampiran 14	Lembar Proses Bimbingan Skripsi
Lampiran 15	Data Diri Penulis

Raden Ghista Prakasita, 2018

**UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG MELALUI AIRPORT SERVICE QUALITY DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA (Survei terhadap Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara)**

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

Raden Ghista Prakasita, 2018  
**UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG MELALUI AIRPORT SERVICE  
QUALITY DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA (Survei  
terhadap Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara)**  
Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)