

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
LEMBAR PENGESAHAN.....	2
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT.....	3
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
1.1 Latar belakang.....	5
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Sasaran Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Studi.....	8
1.5.1 Ruang Lingkup Materi.....	8
1.5.2 Ruang Lingkup Wilayah.....	9
1.5.3 Variabel Penelitian.....	12
1.5.4 Skala Pengukuran.....	14
1.5.5 Metode Pengumpulan Data.....	15
1.5.6 Metode Analisis Data.....	17
1.6 Analisis Korelasi.....	17
1.7 Sistematika Penulisan.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Presepsi.....	19
2.2 Pengertian Moda Transportasi.....	19
2.3 pengertian Transportasi udara.....	19
2.3.1 Dampak Transportasi Udara.....	19
2.3.2 Peran Transportasi Udara.....	20
2.3.3 pengertian bandar udara.....	21
2.4 Landasan Teori.....	21
2.4.1 Presepsi Masyarakat.....	21
2.5 Faktor-faktor Pengaruh Terhadap Pemilihan Moda Angkutan Umum.....	22
2.6 Metode Skala Likert.....	23
2.6.1 Objek Penelitian.....	23

2.6.2	Penentuan Skor Jawaban.....	23
2.7	Kuesioner.....	24
2.8	Analisis Korelasi.....	24
2.9	Teknik Sampling.....	25
<b>BAB III    GAMBARAN UMUM KABUPATEN PUNCAK JAYA DAN BANDARA</b>		
<b>PUNCAK JAYA.....</b>		
3.1	Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Puncak Jaya.....	27
3.1.1	Luas Dan Batas Wilayah Administrasi.....	27
3.1.2	Letak dan Kondisi Geografis.....	27
3.1.3	Topografi.....	30
3.2	Bandara Puncak Jaya.....	31
3.3	Jenis Pesawat yang beroperasi di Bandar Udara Puncak Jaya.....	32
3.4	Rute Penerbangan Bandar Udara Puncak Jaya.....	33
3.5	Karakteristik Pengguna Moda Transportasi Udara Bandar udara Puncak Jaya.....	33
3.5.1	Usia.....	34
3.5.2	Pekerjaan.....	34
3.5.3	Frekuensi Perjalanan.....	35
3.5.4	Maksud dan Tujuan Perjalanan.....	36
<b>BAB IV    PEMBAHASAN.....</b>		
<b>4.1    Tingkat Kepuasan Penumpang Pesawat Udara Terhadap Pelayanan Di Bandar</b>		
<b>Udara 37</b>		
4.2	persepsi penumpang pesawat udara terhadap pelayanan di Bandar Udara.....	39
4.2.1	Bentuk Fisik.....	40
4.2.2	Keandalan.....	43
4.2.3	Daya Tanggap.....	45
4.2.4	Jaminan.....	47
4.2.5	Empati.....	49
4.3	Attitude penumpang pesawat udara di Bandar Udara tentang COVID-19.....	51
4.4	Hubungan Antara Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Attitude Tentang Covid-19 Dengan Tingkat Kepuasan Penumpang Pesawat Udara Terhadap Pelayanan Bandar Udara Puncak Jaya.....	53
4.4.1	Hubungan antara Tingkat Kepuasan dengan Presepsi kualitas pelayanan bandar udara puncak jaya.....	53

4.4.2	Hubungan antara Tingkat Kepuasan dengan Attitude covid 19 pelayanan bandar udara puncak jaya.....	56
4.5	hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan dan attitude tentang covid-19 dengan tingkat kepuasan penumpang pesawat udara terhadap pelayanan bandar udara puncak jaya.....	57
BAB V	KESIMPULAN.....	58
5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Saran.....	61
	DAFTAR PUSTAKA.....	62