

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Ruang Lingkup Studi	3
1.4.1 Ruang Lingkup Materi	3
1.4.2 Ruang Lingkup Wilayah	4
1.4.3 Ruang Lingkup Waktu	4
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Variabel Penelitian	4
1.5.2 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.3 Perumusan Indikator dan Skala Pengukuran.....	7
1.5.4 Penentuan Jumlah Sampel.....	10
1.5.5 Peralatan Survey.....	11
1.5.6 Penyebaran Kuesioner.....	11
1.5.7 Metode Analisis Data.....	12
1.6 Sistematika Pembahasan.....	12

1.7 Kerangka Pemikiran	14
1.9 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II	16
TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Dampak Corona Disease 2019 (COVID-19)	16
2.2 Pelayanan Bandar Udara Pada Masa Pandemi COVID-19	16
2.3 Tingkat Kepuasan.....	18
2.4 Kualitas Pelayanan	18
2.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
2.5 Pengertian Sikap (<i>Attitude</i>)	20
2.6 Analisis Statistik Deskriptif	20
2.7 Metode Regresi Linear	20
2.7.1 Uji Asumsi Klasik Regresi Linear	21
2.7.2 Uji Determinasi (Koefisien Determinasi)	23
2.7.3 Uji Signifikan (Uji-t)	23
2.7.4 Uji F.....	24
2.8 Penelitian Terdahulu	24
BAB III.....	28
GAMBARAN UMUM WILAYAH & KARAKTERISTIK RESPONDEN	28
3.1 Gambaran Umum Kabupaten Mamuju	28
3.1.1 Letak Geografis dan Luas Wilayah	28
3.1.2 Kependudukan.....	29
3.2 Kondisi Pandemi COVID-19 di Kabupaten Mamuju	30
3.3 Gambaran Umum Bandar Udara Tampa Padang Mamuju	30
3.3.1 Peresmian Bandar Udara Tampa Padang Mamuju	30
3.3.2 Pengoperasian Awal Bandar Udara Tampa Padang Mamuju	31
3.3.3 Visi dan Misi Bandar Udara Tampa Padang Mamuju	33

3.3.4 Data Penumpang Bandar Udara Tampa Padang Mamuju.....	34
3.4 Karakteristik Responden	35
3.4.1 Gender	35
3.4.2 Umur.....	36
BAB IV	38
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN ATTITUDE TERKAIT COVID-19 PADA KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN BANDAR UDARA TAMPA PADANG MAMUJU.....	
38	
4.1 Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Bandar Udara Tampa Padang Mamuju ..	38
4.2 Analisis Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan	42
4.2.1 Tangibles	42
4.2.2 Reliability	46
4.2.3 Responsiveness	50
4.2.4 Assurance	54
4.2.5 Empathy	58
4.3 Anailisis tentang Attitude terkait COVID-19 dan Perhitungan Skala Variabel Independen	62
4.4 Uji Asumsi Klasik	65
4.4.1 Uji Normalitas	66
4.4.2 Uji Autokolerasi	66
4.4.3 Uji Heterokedastisitas	67
4.4.4 Uji Multikolinearitas	68
4.5 Uji F (Simultan).....	70
4.6 Uji t (Parsial)	70
4.7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
4.8 Uji Determinasi (Koefisien Regresi).....	73
BAB V	75
PENUTUP.....	75

5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN	