

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan, Sasaran, dan Manfaat Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan dan Sasran.....	3
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	3
1.4 Ruang Lingkup Studi.....	3
1.4.1 Ruang Lingkup Materi	4
1.4.2 Ruang Lingkup Wilayah	4
1.4.3 Ruang Lingkup Waktu	4
1.5 Kerangka Berpikir.....	5
1.6 Variabel Penelitian.....	6
1.7 Perumusan Hipotesis.....	9
1.8 Skala Pengukuran.....	9
1.8.1 Objek Penelitian.....	9
1.8.2 Penentuan Skor Jawaban.....	9
1.9 Penentuan Jumlah Sampel.....	10
1.10 Metodologi Penelitian.....	11
1.10.1 Teknik Pengumpulan Data	11
1.10.2 Metode Analisis Data	12

1.11 Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Tingkat Kepuasan	14
2.2 Kualitas Peayanan	14
2.3 Analisis Statistik Deskriptif	15
2.4 Metode Regresi Linier	16
2.5 Uji Asumsi Klasik Regresi Linear	17
2.5.1 Uji Normalitas.....	17
2.5.2 Uji Multijolineritas.....	17
2.5.3 Uji AutoKorelasi.....	17
2.5.4 Uji Heterokedastisitas.....	17
2.6 Metode Skala Likert	18
2.6.1 Objek Penelitian.....	18
2.6.2 Penentuan Skor Jawaban.....	18
2.7 Kuisisioner	19
2.8 Metode Stepwise	19
2.9 Teknik Sampling	19
2.10 Transportasi Udara	20
2.11 Pemilihan Moda Transportasi	21
BAB III GAMBARAN UMUM WILAYAH & KARAKTERISTIK RESPONDEN	24
3.1 Gambaran Umum Kabupaten Nabire	24
3.1.1 Letak Geografis dan Luas Wilayah.....	24
3.1.2 Kependudukan.....	25
3.1.2.1 Jumlah Penduduk.....	25
3.1.2.2 Kepadatan Penduduk.....	26
3.2 Gambaran Umum Bandar Udara Douw Aturure	27
3.2.1 Jenis Pesawat dan Rute Penesbangan di Bandar Udara Douw Aturure	28

3.2.2 Data Penumpang Bandar Udara Douw Aturure	28
3.3 Informasi Sosio-Demografi dan Sosio-Ekonomi.....	29
3.3.1 Gender	29
3.3.2 Umur.....	30
3.3.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	31
3.3.4 Status Pernikahan.....	32
3.3.5 Pekerjaan Responden.....	33
3.3.6 Pendapatan Perbualan.....	33
3.4 Karakteristik Perjalanan.....	34
3.4.1 Maksud dan Tujuan Perjalanan.....	34
3.4.2 Frekuensi Penggunaan Pesawat.....	35
BAB IV ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN DI BANDAR UDARA DOUW ATURURE.....	36
4.1 Analisis Persepsi Penumpang Tentang Kualitas Pelayanan.....	36
4.1.1 Tangibles	36
4.1.2 Reliability	39
4.1.3 Responsiviness	42
4.1.4 Assurance	44
4.1.5 Empathy	46
4.2 Tingkat Kepuasan Penumpang Pesawat Terhadap Pelayanan di Bandar Udara Douw Aturure.....	49
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.3.1 Uji Normalitas	51
4.3.2 Uji Multikolinearitas	52
4.3.3 Uji Autokorelasi	53
4.3.4 Uji Heterokedasititas	54
4.4 Uji F (Simultan).....	55
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	56

BAB V PENUTUP.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	

