

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL DEPAN (BAHASA INGGRIS)	ii
HALAMAN SAMPUL DALAM	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTISARI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Tinjauan Pustaka	10
1.6 Landasan Teori	13
1.7 Metode Penelitian.....	23
1.7.1 Jenis Penelitian.....	23
1.7.2 Metode Pengumpulan Data	24
1.7.3 Populasi dan Sampel	27
1.7.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	29
1.7.5 Metode Analisis Data	35
1.8 Sistematika Penulisan.....	39
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	40
2.1 Profil Batik Air	40

2.2	Identitas Batik Air	41
2.3	Harga Tiket Batik Air	45
2.4	Fasilitas dan Layanan Batik Air	47
2.5	Batik Miles	68
BAB III HUBUNGAN ANTARA CITRA, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET MASKAPAI BATIK AIR.....		
		71
3.1	Karakteristik Penumpang Batik Air	72
3.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin	72
3.1.2	Berdasarkan Usia	73
3.1.3	Berdasarkan Tingkat Pendidikan	74
3.1.4	Berdasarkan Pekerjaan	75
3.1.5	Berdasarkan Pendapatan	76
3.1.6	Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Produk	78
3.1.7	Berdasarkan Keanggotaan Batik Frequent Flyer	78
3.2	Uji Instrumen	80
3.3	Analisis Deskriptif Tingkat Persetujuan Responden Terhadap Variabel Penelitian	84
3.3.1	Analisis Deskriptif Variabel Citra	85
3.3.2	Analisis Deskriptif Variabel Harga	88
3.3.3	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	91
3.3.4	Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	96
3.4	Analisis Hubungan Citra, Harga, dan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian	99
3.4.1	Analisis Hubungan Citra dengan Keputusan Pembelian	99
3.4.2	Analisis Hubungan Harga dengan Keputusan Pembelian	100
3.4.3	Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian	102
3.5	Hasil Penelitian	103
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		104
4.1	Kesimpulan	104
4.2	Saran	105
DAFTAR PUSTAKA		106
LAMPIRAN		109