

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Pertanyaan Penelitian	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
1.6. Lingkup Penelitian.....	11
1.7. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
2.1. Landasan Teori	14
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2. Kepuasan Konsumen	19
2.1.3. Loyalitas Konsumen	20
2.1.4. Industri Penerbangan	21
2.2. Pengembangan Hipotesis.....	24
2.2.1. Pengaruh antara <i>Pre-flight Service Quality</i> Dengan Kepuasan Konsumen	24
2.2.2. Pengaruh antara <i>In-flight Service Quality</i> Dengan Kepuasan Konsumen	25
2.2.3. Pengaruh Antara <i>Post-flight Service Quality</i> Dengan Kepuasan Konsumen	26
2.2.4. Pengaruh Antara Kepuasan Dengan Loyalitas Konsumen.....	26
2.3. Model Penelitian.....	27
2.4. Penelitian Terdahulu.....	27

BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1. Desain Penelitian	30
3.2. Definisi Operasional	30
3.3. Populasi dan Sampel	34
3.4. Metode Pengambilan Sampel	35
3.5. Instrumen Penelitian	36
3.6. Metode Pengumpulan Data	36
3.7. Pengujian Alat Ukur	36
3.7.1. Uji Validitas	36
3.7.2. Uji Reliabilitas	37
3.8. Metode Analisis Data	38
3.8.1. Statistik Deskriptif	38
3.8.2. Analisis Regresi Linear	38
3.9. Pengujian Hipotesis	39
3.9.1. Uji t	39
3.9.2. Uji F	40
3.9.3. Uji Koefisien Determinasi	40
3.10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Profil Responden	45
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penelitian	47
4.3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	49
4.4. Uji Hipotesis	53
4.4.1. Uji F	53
4.4.2. Uji t	54
4.4.3. Uji Hipotesis Pertama	55
4.4.4. Uji Hipotesis Kedua	56
4.4.5. Uji Hipotesis Ketiga	56
4.4.6. Pengaruh Kepuasan pada Loyalitas Konsumen	57
4.4.7. Koefisien Determinasi	58
4.5. Pembahasan	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	65
5.1. Simpulan	65
5.2. Keterbatasan Penelitian	66
5.3. Implikasi Manajerial	67
5.4. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73