

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
LEMBAR MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
INTISARI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian	7
C. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Kegunaan Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kualitas Layanan	8
1. Pengertian Persepsi	8
2. Pengertian Kualitas Layanan	9
3. Faktor – Faktor Kualitas Layanan	10
4. Dimensi –Dimensi Kualitas Layanan	13

B. Minat Beli Ulang.....	16
1. Pengertian Minat Beli Ulang	16
2. Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Pembelian.....	17
3. Proses Keputusan Membeli.....	21
4. Indikator Minat Beli Ulang.....	23
C. Hubungan antara Kualitas Layanan dan Minat Beli Ulang	23
D. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Identifikasi Variabel – Variabel Penelitian.....	25
B. Definisi Operational Variabel – Variabel Penelitian	25
C. Subjek Penelitian	26
D. Metode Pengumpulan Data.....	26
E. Validitas dan Realibilitas	29
1. Validitas	29
2. Realibilitas	29
F. Metode Pengolahan Data	30
BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL ANALISIS	31
A. Pelaksanaan Penelitian.....	31
B. Deskripsi Subjek Penelitian	32
C. Tahap Penelitian.....	33
1. Tahap Persiapan	33
2. Pelaksanaan Penelitian.....	35
D. Deskripsi Data.....	35
E. Pengujian Hipotesis	37
F. Pembahasan.....	40

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	44
A. Kesimpulan	44
B. Saran	44
C. Keterbatasan Penelitian.....	44
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Pertumbuhan penumpang/ maskapai/ pesawat.....	1
Tabel 1.2. Tarif Tiket Pada Beberapa Maskapai Penerbangan (1)	4
Tabel 1.3. Tarif Tiket Pada Beberapa Maskapai Penerbangan (2).	5
Tabel 3.1. <i>Blueprint</i> Aitem Skala Kualitas Layanan (Uji Coba)	28
Tabel 4.1. Karakteristik Subjek dalam Penelitian.....	32
Tabel 4.2. Penjabaran aitem.....	34
Tabel 4.3. <i>Blueprint</i> Hasil Reliabilitas Skala Kualitas Layanan.....	35
Tabel 4.4. Deskripsi Data Penelitian.....	37
Tabel 4.5. Kategorisasi Tingkat Kualitas Layanan.....	38
Tabel 4.6. Kategorisasi Tingkat Minat beli ulang.....	38
Tabel 4.7. Hasil Normalitas.	39
Tabel 4.8. <i>Correlation</i>	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Skala Peneltian (Uji Coba)	51
Lampiran B. Data (Uji Coba).....	70
Lampiran C. Uji Reliabilitas dan Seleksi Aitem (Uji Coba)	75
Lampiran D. Skala Penelitian	77
Lampiran E. Data Penelitian	96
Lampiran F. Analisis Data	103
Lampiran G. <i>Guideline</i> Wawancara	108
Lampiran. H. Hasil Wawancara	109
Lampiran. I. Koding Wawancara.....	114
Lampiran J. Surat Izin Penelitian.....	118