

## DAFTAR GAMBAR

1.1 Logo Maskapai Lion Air .....	2
1.2 Jumlah Penumpang Pesawat Penerbangan Domestik dan Internasional Tahun 2016 - 2019 .....	4
1.3 Rute Penerbangan Maskapai Lion Air .....	7
1.4 Masalah Keluhan Terhadap Lion Air .....	10
1.5 Komentar Keluhan Penumpang Lion Air .....	11
1.6 Artikel Lion Air .....	12
2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	53
3.1 Tahapan Penelitian .....	63
3.2 Klasifikasi Kategori Penilaian Presentase Dalam Garis Kontinum .....	72
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	80
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	80
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	81
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	82
4.5 Posisi Variabel Harga ( $X_1$ ) Pada Garis Kontinum .....	90
4.6 Posisi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) Pada Garis Kontinum .....	99
4.7 Posisi Variabel Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) Pada Garis Kontinum .....	105
4.8 Histogram .....	107
4.9 Grafik Normal P-P <i>Plot Of Regression Standarized Residual</i> .....	107
4.10 Diagram Pencar (Scatterplot) .....	111