

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pesawat Boeing 737 – 100	3
Gambar 1.2 Pesawat Airbus	4
Gambar 1.3 Logo Citilink	4
Gambar 1.4 Logo Perusahaan	5
Gambar 1.5 Logo Perusahaan Lion Air	7
Gambar 1.6 Logo Perusahaan Sriwijaya Air.....	8
Gambar 1.7 Keluhan Konsumen Maskapai LCC	10
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	22
Gambar 3.2 Teknik Sampling	25
Gambar 3.3 Persentase Dalam Garis Kontinum	30
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kota Asal	32
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	33
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Menggunakan Jasa Penerbangan.....	34
Gambar 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Maskapai.....	35
Gambar 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Jasa Penerbangan	36
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Dimensi Tangible	39
GAMBAR 4. 10 Garis Kontinum Dimensi Empathy	40
GAMBAR 4. 11 Garis Kontinum Dimensi Realibility	41
GAMBAR 4. 12 Garis Kontinum Dimensi Responsiveness	42
GAMBAR 4. 13 Garis Kontinum Dimensi Assurance	43
GAMBAR 4. 14 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan.....	44