

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan Citilink Airlines	4
1.1.2 Profil Perusahaan Air Asia.....	5
1.1.3 Profil Perusahaan Lion Air	6
1.1.4 Profil Perusahaan Sriwijaya Air.....	7
1.2 Latar Belakang.....	8
1.3 Rumusan masalah.....	10
1.4 Tujuan penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Batasan Penelitian	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Pemasaran.....	14
2.2 Manajemen Pemasaran.....	15
2.3 Jasa	15
2.4 Kualitas Pelayanan	16
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1. Jenis Penelitian	18
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	18
3.2.1 Variabel Operasional	18
3.2.2 Skala Pengukuran	20
3.3 Tahapan Penelitian	22
3.4 Populasi dan Sampel	23
3.4.1 Populasi	23
3.4.2 Sampel.....	23
3.4.3 Teknik Sampling	24
3.6 Teknik Pengujian Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31

4.1	Analisis Karakteristik Responden	31
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	32
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Kota asal	32
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	33
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Menggunakan Jasa Penerbangan dalam 1 tahun.....	34
4.1.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Maskapai Yang Digunakan.....	35
4.1.8	Karakteristik Responden Alasan Menggunakan Jasa Penerbangan	36
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	36
4.2.1	Uji Validitas	37
4.2.2	Uji Reliabilitas	38
4.3	Analisis Deskriptif.....	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		45
5.1	Kesimpulan.....	45
5.2	Saran	45