

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Lion Air	1
Gambar 1.2 Logo Citilink	2
Gambar 1.3 Penumpang Pesawat Domestik Oktober 2020 Sampai Oktober 2021 ...	3
Gambar 1.4 Daftar Tujuh Maskapai Paling Tepat Waktu di Indonesia 2022.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	24
Gambar 3.2 Garis Kontinum.....	32
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Gambar 4.2 Karakteristik Berdasarkan Umur	36
Gambar 4.3 Karakteristik Berdasarkan Wilayah Domisili	37
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Gambar 4.5 Garis Kontinum <i>Tangible</i>	41
Gambar 4.6 Garis Kontinum <i>Reliability</i>	44
Gambar 4.7 Garis Kontinum <i>Responsiveness</i>	47
Gambar 4.8 Garis Kontinum <i>Assurance</i>	50
Gambar 4.9 Garis Kontinum <i>Empathy</i>	53
Gambar 4.10 Garis Kontinum Kualitas pelayanan Lion Air dan Citilink.....	54