

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Maskapai Lion Air	1
1.1.2 Maskapai Citilink	2
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Perumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Aspek Teoritis	7
1.5.2 Aspek Praktis	7
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Teori-teori Terkait Penelitian	9
2.1.1 Manajemen Logistik	9
2.1.2 Pemasaran	9
2.1.3 Pemasaran Jasa	9
2.1.4 Kualitas Layanan	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	13
2.3 Kerangka Pemikiran	18
2.4 Hipotesis	19

BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Operasional Variabel	22
3.3 Tahapan Penelitian	24
3.4 Populasi dan Sampel.....	25
3.4.1 Populasi.....	25
3.4.2 Sampel	25
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	26
3.5.1 Data Primer	26
3.5.2 Data Sekunder.....	27
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	27
3.6.1 Uji Validitas	27
3.6.2 Uji Reliabilitas	30
3.7 Teknik Analisis Data	31
3.7.1 Teknik Analisis Data Deskriptif	31
3.7.2 Uji Normalisasi	32
3.7.3 Uji Perbedaan Persepsi Penumpang Lion Air dan Citilink	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Karakteristik Responden	35
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Umur	36
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Wilayah Domisili.....	37
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	38
4.2 Hasil Penelitian	39
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	39
4.2.1.1 Tanggapan Responden Mengenai <i>Tangible</i>	39
4.2.1.2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i>	42
4.2.1.3 Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i>	45
4.2.1.4 Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i>	48
4.2.1.5 Tanggapan Responden Mengenai <i>Empathy</i>	51
4.2.1.6 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	54

4.2.2 Uji Normalisasi.....	55
4.2.3 Uji Mann Whitney U-Test.....	56
4.2.4 Pengujian Hipotesis	57
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran	66
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	66
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN 1	71
LAMPIRAN 2.....	80
LAMPIRAN 3.....	91
LAMPIRAN 4.....	98
LAMPIRAN 5.....	99
LAMPIRAN 6.....	100