

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 PT. Lion Air Indonesia	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	4
1.2.1 PT. Indonesia Air Asia.....	5
1.2.2 Visi dan Misi Perusahaan	5
1.2.3 Produk dan Layanan Perusahaan	6
1.3.1 PT. Citilink Indonesia	7
1.3.2 Visi dan Misi Perusahaan	9
1.4 Latar Belakang Penelitian	10
1.5 Perumusan Masalah	16
1.8 Manfaat Penelitian.....	17
1.9 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	18
BAB II.....	21
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	21
2.1.1 Pemasaran.....	21
2.1.3 Maskapai Low-cost Carrier	23
2.1.4 <i>Service Quality</i>	24
2.1.5 <i>Airlines Service Quality</i>	25
2.1.6 <i>Brand Image</i>	26
2.1.7 <i>Customer Loyalty</i>	28
2.2 Hubungan antar variabel.....	28

2.2.1	Hubungan antara Airlines Quality dengan Customer Loyalty.....	28
2.2.2	Hubungan antara Brand Image dengan Customer Loyalty.....	29
2.3	Penelitian Terdahulu	30
2.5	Hipotesis Penelitian	56
BAB III	58
3.1	Jenis Penelitian	58
3.2	Operasionalisasi Varibel dan Skala Pengukuran	59
3.2.1	Operasionalisasi Variabel.....	59
3.2.2	Skala Pengukuran	67
3.3	Tahapan Penelitian.....	68
3.4	Populasi dan Sampel.....	70
3.4.1	Populasi	70
3.4.2	Sampel	70
3.5	Pengumpulan Data	71
3.5.1	Data Primer	71
3.5.2	Data Sekunder	71
3.6	Teknik Pengumpulan Data	72
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	72
3.7.1	Uji Validitas	72
3.7.2	Uji Reliabilitas	75
3.8	Teknik Analisis Data	76
3.8.1	Analisis Data Deskriptif.....	76
3.8.2	Uji Asumsi Klasik.....	77
3.8.3	Analisis Regresi Linear Berganda	78
3.8.4	Uji Hipotesis (Uji T).....	79
3.8.5	Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	79
3.8.6	Koefisien Determinasi	80
BAB IV	82
4.1	Karakteristik Responden.....	82
4.1.1	Screening Question Responden yang Menggunakan Jasa Maskapai LCC (Lion Air, Citilink, dan Lion Air).....	82
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	83
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	83
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	84
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	84

4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan	
	87	
4.1.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Maskapai	88
4.2	Hasil Penelitian	88
4.2.1	Analisis Data Deskriptif	89
4.2.2	Uji Asumsi Klasik	97
4.2.3	Analisis Regresi Linear Berganda	101
4.2.4	Pengujian Hipotesis	102
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	105
4.3.1	Hasil Analisis Deskriptif	105
4.3.2	Analisis Pengaruh <i>Airlines Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> penumpang Maskapai LCC	108
BAB V	112
KESIMPULAN DAN SARAN		112
5.1	Kesimpulan	112
5.2	Saran	112
5.2.1	Aspek Praktis	113
5.2.2	Aspek Teoritis	113
DAFTAR PUSTAKA		114
LAMPIRAN		120