

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Lion Air.....	1
1.1.2 Logo Lion Air.....	2
1.1.3 Visi dan Misi Lion Air.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Pembatasan Masalah	15
1.6 Manfaat Penelitian	15
1.6.1 Manfaat Praktis	15
1.6.2 Manfaat Teoritis	15
1.7 Sistematika Penulisan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Tinjauan Pustaka.....	17
2.1.1 Pemasaran	17
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	17
2.1.3 Service Quality.....	18
2.1.4 Customer Satisfaction	21
2.1.5 Repurchase Intention.....	22
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	23
2.2.1 Hubungan Service Quality dan Customer Satisfaction.....	23
2.2.2 Hubungan Customer Satisfaction dan Repurchase Intention.....	25
2.2.3 Hubungan Service Quality dan Repurchase Intention	25

2.3	Penelitian Terdahulu.....	25
2.3.1	Jurnal Nasional.....	25
2.3.2	Jurnal Internasional.....	32
2.4	Kerangka Pemikiran.....	44
2.5	Hipotesis Penelitian.....	44
2.6	Ruang Lingkup Penelitian.....	45
BAB III METODE PENELITIAN		46
3.1	Jenis Penelitian.....	46
3.2	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	46
3.2.1	Variabel Operasional	46
3.2.2	Skala Pengukuran.....	49
3.3	Populasi dan Sampel	49
3.3.1	Populasi.....	49
3.3.2	Sampel.....	50
3.4	Teknik Pengumpulan Data	50
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
3.5.1	Uji Validitas.....	51
3.5.2	Uji Reliabilitas	52
3.6	Teknik Analisis Data	53
3.6.1	Analisis Deskriptif	53
3.6.2	Analisis SEM	55
3.6.2	<i>Second Order Constructs</i>	56
3.6.3	<i>Analisis Outer Model</i>	56
3.6.3	<i>Analisis Inner Model</i>	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		59
4.1	Pengumpulan Data	59
4.2	Karakteristik Responden	59
4.2.1	Karakteristik Responden berdasarkan Domisili.....	59
4.2.2	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
4.2.3	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	60
4.2.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	61
4.2.5	Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	61
4.3	Hasil Penelitian	62
4.3.1	Analisis Deskriptif	62
4.3.2	Analisis SEM PLS	70

4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		84
5.1	Kesimpulan	84
5.2	Saran.....	86
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	86
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....		88
LAMPIRAN.....		91