

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAKSI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Manfaat Praktis .....	5
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	6
1.5 Tinjauan Pustaka .....	6
1.5.1 Tinjauan Empiris.....	6
1.5.2 Tinjauan Teoritis .....	10
1.5.2.1 Pemasaran Jasa .....	10
1.5.2.2 Karakteristik Jasa.....	10
1.5.2.3 Bauran Pemasaran Jasa.....	12
1.5.2.4 Dimensi Kualitas Jasa.....	26
1.5.2.5 Kepuasan Pelanggan.....	27
1.5.2.6 Faktor-faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	28

1.6 Kerangka Pemikiran.....	30
1.7 Definisi Konsep & Definisi Operasional .....	31
1.7.1 Definisi Konsep .....	31
1.7.1.1 Faktor Kepuasan Pelanggan .....	31
1.7.2 Definisi Operasional .....	32
1.8 Metode Penelitian.....	33
1.8.1 Tipe Penelitian .....	33
1.8.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	33
1.8.3 Lokasi Penelitian.....	34
1.8.4 Sumber Data.....	34
1.8.5 Populasi & Sampel.....	34
1.8.6 Teknik Sampling .....	35
1.8.7 Teknik Pengukuran Data.....	36
1.8.8 Uji Instrumen .....	36
1.8.9 Teknik Analisis Data.....	38
1.8.9.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	38
1.8.9.2 Analisis Statistik Inferensial .....	39
1.8.9.2.1. Cochran Q Test.....	39
1.8.9.2.2. Analisis Faktor.....	40
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>48</b>
2.1 Sejarah Perusahaan.....	48
2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	49
1. Visi Air Asia .....	49
2. Misi Air Asia.....	49
3. Nilai-nilai Air Asia .....	50
2.3 Struktur Organisasi .....	52
2.4 Bidang Usaha Perusahaan .....	53
1. Jasa Penerbangan .....	53

2. Kurir.....	53
3. Kargo.....	54
BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	55
3.1 Karakteristik Responden.....	55
1. Jenis Kelamin.....	55
2. Usia.....	56
3. Pekerjaan.....	57
3.2 Uji Cochran Q Test.....	57
3.3 Uji Instrumen.....	62
3.4 Analisis Statistik Deskriptif.....	63
3.5 Analisis Faktor.....	78
3.6 Pembahasan.....	89
BAB IV PENUTUP.....	90
4.1 Kesimpulan.....	92
4.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	95