

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAKSI	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kepuasan Pelanggan(<i>Customer Satisfaction</i>)	8
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
b. Manfaat Kepuasan Pelanggan	9
c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	10
d. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	12
2. Persepsi Harga.....	13
a. Pengertian Persepsi Harga	13
b. Dimensi Persepsi Harga	14
c. Indikator Harga.....	15
3. Kualitas Pelayanan	15
a. Pengertian Layanan	15
b. Karakteristik Layanan	16

c. Pengertian Kualitas	17
d. Pengertian Kualitas Layanan.....	18
e. Dimensi Kualitas Layanan.....	20
4. Citra Merek	21
a. Pengertian Merek	21
b. Peran Merek	22
c. Pengertian Citra Merek.....	23
d. Makna Citra Merek.....	24
e. Komponen Citra Merek.....	26
f. Manfaat Citra Merek.....	26
g. Pengukur Citra Merek.....	27
i. Indikator Citra Merek.....	28
B. Hubungan Antar Variabel	29
1. Hubungan Persepsi Harga dengan Kepuasan Pelanggan	29
2. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan	30
3. Hubungan Citra Merek dengan Kepuasan Pelanggan	31
C. Penelitian Terdahulu.....	32
D. Kerangka Pemikiran	35
E. Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III. METODE PENELITIAN	37
A. Rancangan Penelitian	37
B. Objek Penelitian	37
C. Populasi dan Sampel Penelitian	38
1. Populasi Penelitian.....	38
2. Sampel Penelitian.....	38
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	38
4. Besaran Sampel.....	39
D. Jenis Datadan Metode Pengumpulan Data	40
1. Jenis Data Penelitian	40
2. Metode Pengumpulan Data.....	40
E. Klasifikasi Variabel Penelitian	41
1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	42
2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	42

F. Definisi Operasional Variabel	42
G. Skala Pengukuran Variabel	46
H. Uji Instrumen.....	47
1. Uji Validitas	48
2. Uji Reliabilitas	50
I. Metode dan Teknik Analisis Data	51
1. Analisis Deskriptif	52
2. Analisis Kuantitatif	52
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
a. Uji Hipotesis	53
1) Uji Signifikan Bersama-sama (Uji Statistik F).....	54
2) Uji t.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Hasil Penelitian	56
1. Analisis Deskriptif.....	57
a. Karakteristik Responden.....	57
1) Usia.....	57
2) Pekerjaan.....	58
3) Pendapatan.....	58
4) Frekuensi Penggunaan Jasa.....	59
b. Deskripsi Kategori Variabel.....	60
1) Variabel Persepsi Harga	60
2) Variabel Kualitas Layanan.....	61
3) Variabel Citra Merek.....	61
4) Variabel Kepuasan Pelanggan.....	62
2. Analisis Kuantitatif	63
a. Regresi Berganda.....	63
1) Koefisien Regresi Persepsi Harga(b1).....	64
2) Koefisien Regresi Kualitas Layanan(b2).....	64
3) Koefisien Regresi Citra Merek(b3).....	64
3. Pengujian Hipotesis.....	65
B. Pembahasan.....	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Penjualan Tiket Domestik.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index Kategori Ailines Periode 2016-2018.....	4
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Definisi Operasional	43
Tabel 3.2 <i>Likert</i> Penelitian	46
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas 30 Responden.....	49
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden.....	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa.....	59
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Variabel Persepsi Harga	60
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Layanan	61
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Variabel Citra Merek.....	62
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	62
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Berganda	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	76
Lampiran 2 Rekapitulasi Data Uji 30 Responden.....	82
Lampiran 3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	87
Lampiran 4 Rekapitulasi Data Karakteristik Responden.....	94
Lampiran 5 Rekapitulasi Data 120 Responden.....	101
Lampiran 6 Analisis Deskriptif.....	115
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	120
Lampiran 8 R-Tabel.....	122
Lampiran 9 Dokumentasi Responden	124