

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat penelitian.....	14
1.5 Tinjauan Pustaka	15
1.5.1 Tinjauan Teoritik	15
1.5.2 Tinjauan Empirik	33
1.6 Pengaruh Antar Variabel.....	49
1.7 Kerangka Pemikiran.....	51
1.8 Hipotesis.....	53
1.9 Model Hipotesis	53
1.10 Definisi Konsep, Operasional, dan Indikator	54
1.10.1 Definisi Konsep	54
1.10.2 Definisi Operasional	55
1.11 Metode Penelitian	58
1.11.1 Tipe Penelitian	58
1.11.2 Lokasi Penelitian.....	59
1.11.3 Sumber Data.....	59
1.11.4 Teknik Pengumpulan Data.....	59
1.11.5 Skala Pengukuran.....	60
1.11.6 Populasi dan Sampel	60
1.11.7 Teknik Sampling.....	62
1.11.8 Uji Instrumen Penelitian	62

1.11.9 Teknik Analisis Data.....	64
BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	69
2.1 Sejarah Perusahaan	69
2.2 Logo Perusahaan.....	71
2.3 Komisaris Dan Dewan Direksi	71
2.4 Kantor Pusat.....	73
2.5 Jaringan Dan Armada	74
2.6 Produk Dan Fasilitas Lion Air	77
BAB III Analisis Data Dan Pembahasan	79
3.1 Hasil Uji Instrumen.....	79
3.1.1 Hasil Uji Validitas.....	80
3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	81
3.2 Analisis Data.....	82
3.2.1 Analisis Data Deskriptif.....	82
3.2.2 Analisis Statistik Inferensial	106
3.2.3 Uji Hipotesis	112
3.3 Pembahasan.....	114
BAB IV PENUTUP	118
4.1 Kesimpulan	118
4.2 Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN.....	126

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Tabel Jumlah Penumpang Lion Air 2010-2021	6
Tabel 2	Ringkasan Tinjauan Empirik	45
Tabel 3	Hubungan Antar Variabel	54
Tabel 4	Indikator Kualitas Layanan	56
Tabel 5	Indikator Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 6	Indikator Loyalitas Pelanggan	58
Tabel 7	Model Skala Likert	60
Tabel 8	Rute Jaringan Lion Air	74
Tabel 9	Armada Lion Air	77
Tabel 10	Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	80
Tabel 11	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	81
Tabel 12	Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	81
Tabel 13	Hasil Uji Reliabilitas	82
Tabel 14	Kru Lion Air Melayani Kebutuhan Penumpang Dengan Cepat	84
Tabel 15	Kru Lion Air melayani kebutuhan penumpang dengan tepat	85
Tabel 16	Kru Lion Air membantu penumpang dengan tanggap	86
Tabel 17	Kru Lion Air memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai	87
Tabel 18	Informasi yang diberikan oleh Lion Air dapat dipercaya	88
Tabel 19	Kru Lion Air dapat memahami kesulitan penumpang	89
Tabel 20	Kru Lion Air tidak membedakan penumpang saat memberikan bantuan	90
Tabel 21	Penumpang dapat berkomunikasi secara mudah dengan kru Lion Air	91
Tabel 22	Keadaan di dalam kabin pesawat bersih	92
Tabel 23	Keadaan di dalam kabin pesawat nyaman	93
Tabel 24	Kru Lion Air berpenampilan menarik	94
Tabel 25	Nilai rata-rata pada setiap item pertanyaan variabel Kualitas Layanan	94
Tabel 26	Saya merasa puas menggunakan Maskapai Lion Air	96
Tabel 27	Kinerja Maskapai Lion Air sesuai dengan harapan saya	97
Tabel 28	Maskapai Lion Air memenuhi kebutuhan saya dalam melakukan perjalanan	98
Tabel 29	Kinerja Maskapai Lion Air lebih ideal dibandingkan maskapai lain	99
Tabel 30	Saya lebih puas menggunakan Maskapai Lion Air dibandingkan maskapai lain	100
Tabel 31	Nilai rata-rata pada setiap item pertanyaan variabel Kepuasan Pelanggan	100
Tabel 32	Saya kembali menggunakan layanan Maskapai Lion Air di masa yang akan datang	102
Tabel 33	Saya membeli produk lain yang ditawarkan oleh Maskapai Lion Air seperti bagasi prabayar, makanan prabayar, atau kartu keanggotaan	103
Tabel 34	Saya merekomendasikan Maskapai Lion Air kepada orang lain	104
Tabel 35	Saya tidak tertarik menggunakan layanan maskapai lain selain Lion Air	105
Tabel 36	Nilai rata-rata pada setiap item pertanyaan variabel Loyalitas Pelanggan	105
Tabel 37	Hasil Perhitungan Loading Factor	107
Tabel 38	Hasil Perhitungan Cross Loading	108
Tabel 39	Hasil Perhitungan Composite Reliability	109
Tabel 40	Hasil Perhitungan R-Square	110
Tabel 41	Hasil Uji Hipotesis	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Statistik Kecelakaan Pesawat di Dunia Tahun 1946-2019	2
Gambar 2 Jaringan Domestik Lion Air.....	5
Gambar 3 Top Brand Index Lion Air	7
Gambar 4 Penilaian Penumpang Lion Air	9
Gambar 5 Rating Lion Air	11
Gambar 6 The 2022 Airline Index.....	12
Gambar 7 Model Perilaku Kotler dan Keller	16
Gambar 8 Model Penelitian Hidayat (2009).....	34
Gambar 9 Model Penelitian Rusmahafi dan Wulandari (2020).....	35
Gambar 10 Model Penelitian Damyati dan Subagio (2016).....	37
Gambar 11 Model Penelitian Dam dan Dam (2021)	38
Gambar 12 Model Penelitian Shen dan Yahya (2021)	39
Gambar 13 Model Penelitian Wilson (2018)	40
Gambar 14 Model Penelitian Slack dan Singh (2019).....	41
Gambar 15 Model Penelitian Genoveva (2015)	42
Gambar 16 Model Penelitian Fida et al (2020).....	43
Gambar 17 Model Penelitian Uzir et al (2021).....	44
Gambar 18 Gambar Kerangka Pemikiran.....	52
Gambar 19 Model Hipotesis	53
Gambar 20 Model Diagram Jalur	66
Gambar 21 Logo Lion Air	71
Gambar 22 Hasil Uji Hipotesis	112