

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN JUDUL</u>	i
<u>HALAMAN PENGESAHAN</u>	ii
<u>HALAMAN PERNYATAAN</u>	iii
<u>KATA PENGANTAR</u>	iv
<u>HALAMAN PERSEMBAHAN</u>	vi
<u>ABSTRAK</u>	vii
<u>ABSTRACT</u>	ix
<u>DAFTAR ISI</u>	xi
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	13
<u>DAFTAR TABEL</u>	14
<u>1. DAFTAR LAMPIRAN</u>	16
<u>1. BAB I PENDAHULUAN</u>	1
<u>1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian</u>	1
<u>1.1.1 Sejarah Perusahaan</u>	1
<u>1.1.2 Logo, Visi, Misi, dan Nilai-Nilai Perusahaan Air Asia</u>	2
<u>1.1.3 Model Bisnis Perusahaan</u>	4
<u>1.1.4 Struktur Organisasi</u>	6
<u>1.2 Latar Belakang</u>	8
<u>1.3 Rumusan Masalah</u>	26
<u>1.4 Tujuan Penelitian</u>	26
<u>1.5 Kegunaan Penelitian</u>	27
<u>1.6 Sistematika Penelitian</u>	27
<u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</u>	29
<u>2.1 Tinjauan Pustaka</u>	29
<u>2.1.1 Manajemen Pemasaran</u>	29
<u>2.1.2 Pengertian Jasa</u>	29
<u>2.1.3 Karakteristik Jasa</u>	30
<u>2.1.4 Kualitas Pelayanan</u>	31
<u>2.1.4.1 Pengertian Kualitas</u>	31
<u>2.1.4.2 Pengertian Pelayanan</u>	32

2.1.4.3	<u>Pengertian Kualitas Pelayanan</u>	32
2.1.4.4	<u>Dimensi Kualitas Pelayanan</u>	33
2.1.5	<u>Kepuasan Konsumen</u>	34
2.1.5.1	<u>Pengertian Kepuasan Konsumen</u>	34
2.1.5.2	<u>Atribut-Atribut Kepuasan Konsumen</u>	36
2.1.6	<u>Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen</u>	37
2.2	<u>Penelitian Terdahulu</u>	37
2.3	<u>Kerangka Pemikiran</u>	54
2.4	<u>Hipotesis Penelitian</u>	58
2.5	<u>Ruang Lingkup Penelitian</u>	59
<u>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</u>		61
3.1	<u>Jenis Penelitian</u>	61
3.2	<u>Operasional Variabel dan Skala Pengukuran</u>	62
3.2.1	<u>Operasional Variabel</u>	62
3.2.2	<u>Skala Pengukuran</u>	66
3.3	<u>Tahapan Penelitian</u>	67
3.4	<u>Populasi dan Sampel</u>	68
3.4.1	<u>Populasi</u>	68
3.4.2	<u>Sampel</u>	68
3.4.3	<u>Teknik Sampling</u>	70
3.5	<u>Pengumpulan Data</u>	71
3.5.1	<u>Data Primer</u>	71
3.5.2	<u>Data Sekunder</u>	72
3.6	<u>Teknik Pengujian Data</u>	72
3.6.1	<u>Uji Validitas</u>	72
3.6.2	<u>Uji Reliabilitas</u>	75
3.7	<u>Teknik Analisis Data</u>	77
3.7.1	<u>Analisis Deskriptif</u>	78
3.7.2	<u>Method of Successive Interval (MSI)</u>	80
3.7.3	<u>Uji Asumsi Klasik</u>	81
3.7.3.1	<u>Uji Normalitas</u>	81
3.7.3.2	<u>Uji Heteroskedastisitas</u>	82

3.7.3.3	<u>Uji Multikolinearitas</u>	82
3.7.4	<u>Analisis Regresi Linier Berganda</u>	82
3.7.5	<u>Pengujian Hipotesis</u>	83
3.7.5.1	<u>Pengujian Secara Simultan (Uji F)</u>	83
3.7.5.2	<u>Pengujian Secara Parsial (Uji t)</u>	84
3.8	<u>Koefisien Determinasi</u>	86
<u>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u>		87
4.1	<u>Analisis Deskriptif Data Responden</u>	87
4.1.1	<u>Karakteristik Responden Berdasarkan Rute Penerbangan</u>	87
4.1.2	<u>Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin</u>	88
4.1.3	<u>Karakteristik Responden Berdasarkan Provinsi Tempat Tinggal Responden</u>	89
4.1.4	<u>Karakteristik Responden Berdasarkan Usia</u>	90
4.1.5	<u>Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi atau Pekerjaan</u>	91
4.1.6	<u>Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan atau Penghasilan Perbulan</u>	
4.2	<u>Analisis Deskriptif Data Penelitian</u>	93
4.2.1	<u>Variabel Kualitas Pelayanan (X)</u>	94
4.2.2	<u>Variabel Kepuasan Konsumen (Y)</u>	104
4.3	<u>Method of Successive Interval (MSI)</u>	106
4.4	<u>Hasil Uji Asumsi Klasik</u>	106
4.4.1	<u>Uji Normalitas</u>	106
4.4.2	<u>Uji Heteroskedastisitas</u>	107
4.4.3	<u>Uji Multikolineritas</u>	109
4.5	<u>Analisis Regresi linier Berganda</u>	110
4.6	<u>Pengujian Hipotesis</u>	113
4.6.1	<u>Uji Simultan (Uji F)</u>	113
4.6.2	<u>Uji Parsial (Uji t)</u>	114
4.6.3	<u>Koefisien Determinasi</u>	119
4.7	<u>Pembahasan Hasil Penelitian</u>	120
4.7.1	<u>Pembahasan Sub variabel <i>Online Purchasing Flight Ticket (X1)</i> pada Maskapai Air Asia</u>	120

4.7.2	<u>Pembahasan Sub variabel <i>Check-in Counter Service</i> (X2) pada Maskapai Air Asia</u>	121
4.7.3	<u>Pembahasan Sub Variabel <i>Flight Attendant</i> (X3) pada Maskapai Air Asia</u>	122
4.7.4	<u>Pembahasan Sub Variabel <i>Aircraft Condition</i> (X4) pada Maskapai Air Asia</u>	123
4.7.5	<u>Pembahasan Sub Variabel <i>Food Service</i> (X5) pada Maskapai Air Asia</u>	124
4.7.6	<u>Pembahasan Sub Variabel Kepuasan Konsumen (Y) pada Maskapai Air Asia</u>	125
4.7.7	<u>Pembahasan Pengaruh Sub Variabel <i>Online Purchasing Flight Ticket</i> (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Maskapai Air Asia.</u>	126
4.7.8	<u>Pembahasan Pengaruh Sub Variabel <i>Check-in Counter Service</i> (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Maskapai Air Asia</u>	127
4.7.9	<u>Pembahasan Pengaruh Sub Variabel <i>Flight Attendant</i> (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Maskapai Air Asia</u>	127
4.7.10	<u>Pembahasan Pengaruh Sub Variabel <i>Aircraft Condition</i> (X4) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Maskapai Air Asia</u>	128
4.7.11	<u>Pembahasan Pengaruh Sub Variabel <i>Food Service</i> (X5) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Maskapai Air Asia</u>	128
4.7.12	<u>Pembahasan Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Maskapai Air Asia</u>	129
<u>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</u>		130
5.1	<u>Kesimpulan</u>	130
5.2	<u>Saran</u>	131
5.2.1	<u>Bagi Perusahaan</u>	131
5.2.2	<u>Bagi Peneliti Selanjutnya</u>	132

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

