

## DAFTAR TABEL

<u>Tabel 1.1 Statistik Pengguna Angkutan Udara di Indonesia dalam 5 Tahun Terakhir</u> .....	10
<u>Tabel 1.2 Daftar Kategori Layanan Perusahaan Industri Penerbangan di Indonesia</u> <u>Tahun 2016</u> .....	11
<u>Tabel 1.3 Peringkat <i>World's Best Low-Cost Airline</i> 2017</u> .....	13
<u>Tabel 1.4 <i>Ground/Airport</i></u> .....	14
<u>Tabel 1.5 <i>Onboard Product</i></u> .....	14
<u>Tabel 1.6 <i>Cabin Service</i></u> .....	15
<u>Tabel 1.7 Statistik Pengguna Air Asia dalam 5 dalam</u> .....	16
<u>Tabel 1.8 Keluhan Konsumen Air Asia</u> .....	17
<u>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu</u> .....	38
<u>Tabel 3.1 Variabel Operasional</u> .....	63
<u>Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert</u> .....	67
<u>Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Online Purchasing Flight Ticket</i> (X1)</u> .....	74
<u>Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Check-in Counter Service</i> (X2)</u> .....	74
<u>Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Flight Attendant</i> (X3)</u> .....	74
<u>Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Aircraft Condition</i> (X4)</u> .....	75
<u>Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Food Service</i> (X5)</u> .....	75
<u>Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)</u> .....	75
<u>Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas <i>Online Purchasing Flight Ticket</i> (X1), <i>Check-in</i> <i>Counter Service</i> (X2), <i>Flight Attendant</i> (X3), <i>Aircraft Condition</i> (X4), <i>Food Service</i> <i>(X5)</i>, dan Kepuasan Konsumen (Y)</u> .....	77
<u>Tabel 3.10 Kategori Interpretasi Skor</u> .....	79
<u>Tabel 4.1 Skor Jawaban Responden terhadap Setiap Item Pertanyaan pada Sub</u> <u>Variabel (X1) <i>Online Purchasing Flight Ticket</i></u> .....	94
<u>Tabel 4.2 Skor Jawaban Responden terhadap Setiap Item Pertanyaan pada Sub</u> <u>Variabel (X2) <i>Check-in Counter Service</i></u> .....	96

<u>Tabel 4.3 Skor Jawaban Responden terhadap Setiap Item Pertanyaan pada Sub Variabel (X3) <i>Flight Attendant</i></u> .....	98
<u>Tabel 4.4 Skor Jawaban Responden terhadap Setiap Item Pertanyaan pada Sub Variabel (X4) <i>Aircraft Condition</i></u> .....	100
<u>Tabel 4.5 Skor Jawaban Responden terhadap Setiap Item Pertanyaan pada Sub Variabel (X5) <i>Food Service</i></u> .....	102
<u>Tabel 4.6 Skor Jawaban Responden terhadap Setiap Item Pertanyaan pada Sub Variabel (Y) <i>Kepuasan Konsumen</i></u> .....	104
<u>Tabel 4.7 Hasil Output Uji Normalitas</u> .....	107
<u>Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas</u> .....	109
<u>Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Nilai Koefisien Regresi Linier Berganda</u> .....	111
<u>Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)</u> .....	114
<u>Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Nilai Koefisien Regresi</u> .....	115
<u>Tabel 4.12 Tabel Uji Koefisien Determinasi</u> .....	119