

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Lion Air.....	1
Gambar 1.2 Jumlah Penumpang Pesawat Internasional dan Domestik.....	3
Gambar 1.3 Jumlah Penumpang Maskapai Full Service Indonesia.....	5
Gambar 1.4 Jumlah Penumpang Maskapai LCC Indonesia.....	7
Gambar 1.5 Jumlah Penumpang Lion Air Tahun 2015-2017.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	39
Gambar 3.2 Pemetaan <i>Importance and Performance Matrix Analysis</i>	51
Gambar 3.3 Penjelasan Quadrant IPMA pada Smart PLS 3.0.....	52
Gambar 4. 1 Persentase Jenis Kelamin Responden.....	55
Gambar 4. 2 Persentase Umur Responden.....	56
Gambar 4. 3 Persentase Pendidikan Terakhir Responden.....	57
Gambar 4. 4 Persentase Pendapatan Perbulan Responden.....	58
Gambar 4. 5 Persentase Pendapatan Perbulan Responden.....	58
Gambar 4. 6 Persentase Domisili Responden.....	59
Gambar 4. 7 Persentase Frekuensi Responden Menggunakan Maskapai Lion Air	60
Gambar 4. 8 Persentase Alasan Utama Responden Memilih Lion Air.....	61
Gambar 4. 9 Persentase Metode Pembayaran yang Digunakan Responden.....	62
Gambar 4. 10 Konstruksi Hasil PLS.....	63
Gambar 4. 11 Hasil Pengujian <i>Importance and Performance Matrix Analysis</i> (IPMA).....	72
Gambar 4. 12 Hasil IPMA per indikator.....	72
Gambar 4. 13 Hasil IPMA <i>Customer Satisfaction</i>	73
Gambar 4. 14 Model Konstruksi Hasil Perhitungan dengan <i>SMART PLS</i> 3.0.....	75