

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	2
1.3 Perumusan Masalah .....	7
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.5 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Manfaat Penelitian .....	9
1.6.1 Aspek Praktis .....	9
1.6.2 Aspek Teoritis .....	9
1.7 Ruang Lingkup Penelitian .....	10
1.7.1 Variabel dan Sub Variabel .....	10
1.7.2 Lokasi dan Objek Penelitian .....	10
1.8 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	12
2.1 Teori-teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu .....	12
2.1.1 Pemasaran .....	12
2.1.2 Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ).....	12
2.1.3 Citra yang dirasakan Konsumen ( <i>Perceived Image</i> ) .....	13
2.1.4 Nilai yang dirasakan Konsumen ( <i>Perceived Value</i> ).....	14

2.1.5 Kepuasan Konsumen ( <i>Customer Satisfaction</i> ) .....	15
2.1.6 Niat Perilaku Konsumen di Masa yang Akan Datang ( <i>Behavioral Intentions</i> ) .....	16
2.1.7 Penelitian Terdahulu .....	18
2.2 Kerangka Pemikiran .....	23
2.3 Hipotesis Penelitian .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	26
3.2 Operasionalisasi Variabel .....	27
3.2.1 Jenis Variabel.....	27
3.2.2 Operasional Variabel .....	28
3.2.3 Skala Pengukuran .....	31
3.3 Tahapan Penelitian.....	31
3.4 Populasi dan Sampel.....	33
3.4.1 Populasi.....	33
3.4.2 Sampel .....	33
3.4.3 Teknik <i>Sampling</i> .....	35
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	36
3.5.1 Jenis dan Sumber Data.....	36
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	37
3.6.1 Uji Validitas .....	37
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	38
3.7 Teknik Analisis Data .....	39
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	39
3.7.2 Teknik Multivariat .....	40
3.7.3 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) .....	41
3.7.4 <i>Partial Least Square</i> (PLS) .....	42
3.7.5 Tahap Analisis Data Menggunakan <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	43
3.7.6 Uji Hipotesis .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>48</b>
4.1 Karakteristik Responden.....	48

4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	50
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	51
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku atau Pendapatan Rata-Rata/Bulan.....	54
4.2	Hasil Penelitian .....	55
4.2.1	Hasil Analisis Deskriptif.....	55
4.2.2	Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	67
4.2.2.1	Validitas Konvergen ( <i>Convergent Validity</i> ).....	68
4.2.2.2	Validitas Diskriminan ( <i>Discriminant Validity</i> ).....	72
4.2.2.3	Uji Reliabilitas ( <i>Reliability Test</i> ) .....	75
4.2.3	Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	75
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	80
4.3.1	Hasil Analisis Deskriptif.....	81
4.3.2	Hasil Analisis Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Perceived Image</i> , <i>Perceived Value</i> , dan <i>Customer Satisfaction</i> , serta Dampaknya Terhadap <i>Behavioral Intentions</i> Pada konsumen Maskapai Lion Air di Indonesia.....	82
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....		86
5.1	Kesimpulan .....	86
5.2	Saran .....	87
5.2.1	Saran Praktis .....	87
5.2.2	Saran Teoritis .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		89