

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Lion Air	2
Gambar 1.2 Jumlah Penumpang Pesawat Udara Penerbangan Domestik dan Internasional Tahun 2016-2018	4
Gambar 1.3 Komentar Keluhan Penumpang Lion Air	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	47
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	54
Gambar 3.2 Klasifikasi Kategori Penilaian Persentase Dalam Garis Kontinum	63
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	81
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	82
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	83
Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel Kualitas Layanan (X1)	88
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel Citra Perusahaan.....	91
Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	95
Gambar 4.8 Garis Kontinum Variabel Loyalitas Konsumen	98
Gambar 4.9 Grafik Histogram Normalitas Sub-Struktural 1	99
Gambar 4.10 Grafik Normalitas P-Plot Sub-Struktural 1.....	100
Gambar 4.11 Grafik Histogram Normalitas Sub-Struktural 2.....	100
Gambar 4.11 Grafik P-Plot Normalitas Sub-Struktural 2	101
Gambar 4.12 Diagram Pencar (Scatterplot) Sub-Struktural 1.....	103
Gambar 4.13 Diagram Pencar (Scatterplot) Sub-Struktural 2.....	104
Gambar 4.14 Model Struktur.....	105
Gambar 4.15 Diagram Jalur	105
Gambar 4.16 Model Sub-Struktur 1 : Pengaruh X terhadap Z	108
Gambar 4.17 Hubungan Kausal Sub-Struktur 1	111
Gambar 4.18 Model Sub-Struktur 2 : Pengaruh X dan Z terhadap Y.....	111
Gambar 4.19 Hubungan Kausal Sub-Struktur 2.....	116
Gambar 4.20 Hubungan Kausal Sub-Struktur 1 dan 2.....	116