

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Identifikasi Masalah	13
1.3 Batasan Masalah	15
1.4 Rumusan Masalah	16
1.5 Tujuan Penelitian	16
1.6 Manfaat Penelitian	16
1.6.1 Manfaat Teoritis	16
1.6.2 Manfaat Praktis	17
BAB II LANDASAN TEORI	18
2.1 Loyalitas Pelanggan	18
2.1.1 Definisi Loyalitas Pelanggan	18
2.1.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan	19
2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	20

2.1.4	Klasifikasi Loyalitas Pelanggan	22
2.1.5	Manfaat Loyalitas Pelanggan	23
2.2	Kepuasan Pelanggan	24
2.2.1	Definisi Kepuasan Pelanggan	24
2.2.2	Model Kepuasan Pelanggan	25
2.2.3	Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan	27
2.2.4	Manfaat Kepuasan Pelanggan	28
2.2.5	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	29
2.3	Kualitas Pelayanan	30
2.3.1	Definisi Kualitas Pelayanan	30
2.3.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	32
2.3.3	Klasifikasi Kualitas Pelayanan	34
2.3.4	Komponen Kualitas Pelayanan	35
2.3.5	Manfaat Kualitas Pelayanan	35
2.4	Keterkaitan antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan	37
2.5	Kerangka Konseptual	40
2.6	Hipotesis Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN		42
3.1	Tipe Penelitian	42
3.2	Identifikasi Variabel Penelitian	43
3.3	Definisi Operasional Variabel Penelitian	44
3.3.1	Kualitas Pelayanan (Variabel X)	45
3.3.2	Loyalitas Pelanggan (Variabel Y)	47
3.3.3	Kepuasan Pelanggan (Variabel Z)	49
3.4	Subjek Penelitian	49
3.4.1	Populasi	49
3.4.2	Sampel dan Teknik Sampling	50
3.5	Teknik Pengumpulan Data	51
3.5.1	Skala Kualitas Pelayanan	51

3.5.2 Skala Loyalitas Pelanggan	52
3.5.3 Skala Kepuasan Pelanggan	53
3.6 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	54
3.6.1 Validitas Alat Ukur	54
3.6.2 Reliabilitas Alat Ukur	56
3.7 Analisis Data	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Gambaran Subjek Penelitian	61
4.2 Pelaksanaan Penelitian	65
4.2.1 Proses Persiapan Pengambilan Data	65
4.2.2 Persiapan Instrumen Penelitian	66
4.2.3 Pengambilan Data	67
4.2.4 Hambatan Penelitian	67
4.3 Hasil Penelitian	68
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif	68
4.3.2 Analisis Uji Asumsi	70
4.3.2.1 Uji Normalitas	70
4.3.2.2 Uji Linearitas	71
4.3.2.3 Uji Homoskedastisitas	72
4.3.2.4 Uji Mutikolinearitas	73
4.3.3 Uji Korelasi	75
4.3.4 Uji Regresi Berganda	76
4.4 Pembahasan	81
4.5 Keterbatasan Penelitian	90
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	91
5.2.1 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	92
5.2.2 Saran untuk Pihak Perusahaan Maskapai Penerbangan Domestik	92

DAFTAR PUSTAKA 94

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Blue Print Skala AIRQUAL	52
Tabel 3.2 Blue Print Skala Loyalitas Pelanggan	53
Tabel 3.3 Blue Print Skala Kepuasan Pelanggan	54
Tabel 3.4 Penilaian <i>Professional Judgement</i> Skala Kualitas Pelayanan	55
Tabel 3.5 Penilaian <i>Professional Judgement</i> Skala Loyalitas Pelanggan	56
Tabel 3.6 Penilaian <i>Professional Judgement</i> Skala Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 3.7 Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 3.8 Reliabilitas Per Dimensi Skala AIRQUAL	58
Tabel 3.9 Reliabilitas Skala AIRQUAL	58
Tabel 3.10 Reliabilitas Per Dimensi Skala Loyalitas Pelanggan	59
Tabel 3.11 Reliabilitas Skala Loyalitas Pelanggan	59
Tabel 4.1 Karakteristik Demografis Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2 Karakteristik Demografis Berdasarkan Usia	62
Tabel 4.3 Karakteristik Demografis Berdasarkan Tingkat Pendidikan	62
Tabel 4.4 Karakteristik Demografis Berdasarkan Maskapai Penerbangan	62
Tabel 4.5 Karakteristik Demografis Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	63
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Data Penelitian	69
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	71
Tabel 4.8 Hasil Uji Linearitas	72
Tabel 4.9 Matriks Uji Korelasi Antar Variabel	75
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi	77
Tabel 4.11 Koefisien Beta Analisis Regresi	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	40
Gambar 3.1 Skema Hubungan antar Variabel Penelitian	44
Gambar 4.1 Hasil Uji Homoskedastitas	73

DAFTAR LAMPIRAN

Kuisisioner Penelitian	100
Data Kasar Kualitas Pelayanan	106
Data Kasar Kepuasan Pelanggan	128
Data Kasar Loyalitas Pelanggan	134
Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan	140
Reliabilitas Skala Kepuasan Pelanggan	141
Reliabilitas Skala Loyalitas Pelanggan	142
Analisis Statistik Deskriptif	143
Uji Asumsi	144
Uji Korelasi	146
Uji Regresi Berganda	147
Ringkasan Hasil Wawancara	154
Surat Pernyataan <i>Professional Judgement</i> 1	160
Surat Pernyataan <i>Professional Judgement</i> 2	161
Surat Pernyataan <i>Professional Judgement</i> 3	162