

## DAFTAR ISI

JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN ORISINALITAS

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| ABSTRAK .....         | i     |
| <i>ABSTRACT</i> ..... | .. ii |
| KATA PENGANTAR .....  | iii   |
| DAFTAR ISI .....      | v     |
| DAFTAR TABEL .....    | vii   |
| DAFTAR GAMBAR .....   | ix    |
| DAFTAR LAMPIRAN ..... | x     |

### BAB I PENDAHULUAN

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| A. Latar Belakang Masalah ..... | 1  |
| B. Identifikasi Masalah .....   | 9  |
| C. Pembatasan Masalah .....     | 9  |
| D. Rumusan Masalah .....        | 9  |
| E. Manfaat Penelitian .....     | 10 |

### BAB II KAJIAN TEORETIK

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| A. Deskripsi Konseptual .....          | 12 |
| B. Hasil Penelitian Yang Relevan ..... | 37 |
| C. Kerangka Teoretik .....             | 44 |
| D. Perumusan Hipotesis .....           | 48 |

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| A. Tujuan Penelitian .....           | 49 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian ..... | 49 |

|                                                            |     |
|------------------------------------------------------------|-----|
| C. Metode Penelitian .....                                 | 50  |
| D. Populasi, Sampling, dan Teknik Pengambilan Sampel ..... | 51  |
| E. Teknik Pengumpulan Data dan Operasional Variabel.....   | 53  |
| F. Teknik Analisis Data .....                              | 58  |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN                     |     |
| A. Deskripsi Data .....                                    | 66  |
| B. Pengujian Hipotesis .....                               | 86  |
| C. Pembahasan .....                                        | 98  |
| BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, dan SARAN                     |     |
| A. Kesimpulan .....                                        | 101 |
| B. Implikasi .....                                         | 102 |
| C. Saran .....                                             | 115 |
| DAFTAR PUSTAKA                                             |     |
| LAMPIRAN                                                   |     |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|            |                      |
|------------|----------------------|
| Lampiran 1 | Kuesioner Penelitian |
| Lampiran 2 | Hasil Uji SPSS       |

## DAFTAR TABEL

| Tabel | Judul                                                        | Halaman |
|-------|--------------------------------------------------------------|---------|
| I.1   | Daftar Jumlah Penumpang Indonesia .....                      | 2       |
| II.1  | Hasil Penelitian Yang Relevan .....                          | 43      |
| III.1 | Skala Likert .....                                           | 55      |
| III.2 | Operasional Variabel .....                                   | 55      |
| IV.1  | Pernah atau tidak menggunakan Lion Air .....                 | 66      |
| IV.2  | Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....                | 67      |
| IV.3  | Karakteristik Berdasarkan Usia .....                         | 68      |
| IV.4  | Karakteristik Berdasarkan Pekertjaan .....                   | 68      |
| IV.5  | Karakteristik Berdasarkan Penghasilan .....                  | 69      |
| IV.6  | Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....           | 70      |
| IV.7  | Frekuensi Variabel Minat Beli .....                          | 67      |
| IV.8  | Frekuensi Variabel Citra Merek .....                         | 74      |
| IV.9  | Frekuensi Variabel Kualitas Layanan .....                    | 79      |
| IV.10 | Hasil Uji KMO Variabel Penelitian .....                      | 86      |
| IV.11 | Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Citra Merek .....      | 87      |
| IV.12 | Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Kualitas Layanan ..... | 88      |
| IV.13 | Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Minat Beli.....        | 90      |
| IV.14 | Uji Normalitas .....                                         | 91      |
| IV.15 | Uji Multikolinearitas .....                                  | 92      |
| IV.16 | Uji Heterokedastisitas .....                                 | 93      |
| IV.17 | Uji Regresi Berganda .....                                   | 95      |
| IV.15 | Uji Bersama-sama .....                                       | 96      |
| IV.19 | Ringkasan Uji Hipotesis .....                                | 97      |

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| IV.20 Uji Determinasi .....                  | 99 |
| IV.21 Uji Determinasi citra merek .....      | 99 |
| IV.22 Uji Determinasi Kualitas Layanan ..... | 99 |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Judul                   | Halaman |
|--------|-------------------------|---------|
| II.1   | Kerangka Teoretik ..... | 68      |