

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN	
DAN HIPOTESIS.....	10
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.1 Pengertian Persepsi Harga.....	15
2.2.2 Dimensi Harga.....	19
2.3.1 Pengertian Loyalitas Konsumen.....	20
2.3.2 Dimensi Loyalitas Konsumen.....	28
2.2 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	30
2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
2.4 Hipotesis.....	35
.....	

BAB III	OBJEK DAN METODE PENELITIAN	36
3.1	Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	36
3.2	Metode Penelitian	37
3.3	Operasional Variabel Penelitian	37
3.4	Metode Pengumpulan Data	42
	3.4.1 Uji Validitas	45
	3.5.2 Uji Reliabilitas	47
3.5	Populasi dan Sampel	47
3.6	Rancangan Analisis Untuk Menjawab Perumusan	34
	3.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda	49
	3.6.1.1 Persamaan Regresi	49
	3.6.2 Uji Persyaratan	49
	3.6.2.1 Uji Normalitas	49
	3.6.2.2 Uji Linearitas	50
	3.6.3 Uji Asumsi Klasi	50
	3.6.3.1 Uji Multikolinearitas	50
	3.6.3.2 Uji Heterokedastisitas	51
	3.6.4 Uji Hipotesi	52
	3.6.4.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	52
	3.6.4.2 Uji F	53
	3.6.5 Koefisien Determinasi (R ²)	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Unit Analisis	55
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan	59
	4.2.1 Hasil Pengujian Instrumen	59
	4.2.2 Analisis Deskriptif	61

4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	73
4.2.3.1 Uji Normalitas.....	73
4.2.3.2 Uji Linearitas.....	74
4.2.4 Uji Persyaratan.....	76
4.2.4.1 Uji Multikolinearitas.....	76
4.2.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	77
4.2.5 Uji Hipotesis.....	78
4.2.5.1 Persamaan Regresi Linear Berganda.....	78
4.2.5.2. Uji t (Uji Parsial).....	80
4.2.5.3 Uji F (Uji Simultan).....	81
4.2.5.4 Determinasi.....	82
4.2.5.5 Implikasi Manajerial.....	83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA.....	87
----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perbandingan Tarif Tahun 2011.....	5
Tabel 1.2 Data Tingkat Loyalitas Jasa Maskapai Tahun 2011.....	7
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	39
Tabel 3.2 Skala Likert.....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	62
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Harga.....	67
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen.....	68
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	73
Tabel 4.11 Uji Linearitas.....	75
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas.....	77
Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas.....	78
Tabel 4.14 Koefisien variabel Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas...	79

Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	80
Tabel 4.16 Uji F variabel Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas.....	81
Tabel 4.17 Koefisi Determinasi Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas.	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	34
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Data Tabulasi

Lampiran 3 Hasil SPSS