

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	9
1. Tujuan Penulisan.....	9
2. Manfaat Penulisan.....	9
BAB II KAJIAN TEORETIS DAN METODOLOGI PENELITIAN.....	11
A. Kajian Teoretis	11
1. Kepuasan Pelanggan	11
2. Kualitas Pelayanan.....	12
3. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	15
B. Kerangka Berpikir	18

C.	Metodologi Penulisan.....	20
1.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
2.	Metode Penelitian	20
BAB III PEMBAHASAN		28
A.	Deskripsi Kasus	28
B.	Analisis Kasus	28
1.	Deskripsi Data.....	28
2.	Hasil Analisis Data	31
BAB IV KESIMPULAN		52
A.	Kesimpulan.....	52
B.	Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA		55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	59
Lampiran 2.....	63
Lampiran 3.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel I.1	Keberangkatan Pesawat, Jumlah Penumpang untuk Penerbangan Dalam Negeri	3
Tabel I.2	10 Maskapai dengan Jumlah Armada Terbanyak di Asia	4
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu yang Relevan	17
Tabel III.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel III.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Fakultas	30
Tabel III.3	Uji Validitas	31
Tabel III.4	Uji Reliabilitas	33
Tabel III.5	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	33
Tabel III.6	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	43
Tabel III.7	<i>One Sample Kolmogorov Smirnova Test</i>	49
Tabel III.8	ANOVA Tabel	49
Tabel III.9	<i>Coefficients</i>	50
Tabel III.10	Model Summary	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar I.1	Berita <i>Delay</i> Pesawat Lion Air	5
Gambar II.2	Kerangka Berfikir	19
Gambar III.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Gambar III.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Fakultas	29
Gambar III.3	Uji Normalitas	30