

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Pertanyaan Penelitian	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.6.1 Aspek Teoritis	10
1.6.2 Aspek Praktis	10
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	10
1.7.1 Variabel dan Sub Variabel	10
1.7.2 Lokasi dan Objek Penelitian	10
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	12

2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	12
2.1.1 Pemasaran	12
2.1.2 Kualitas Layanan	12
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.4 Loyalitas.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
2.4 Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Karakteristik Penelitian.....	31
3.2 Alat Pengumpulan Data	31
3.2.1 Jenis Variabel.....	31
3.2.2 Operasional Variabel	32
3.2.3 Skala Pengukuran	35
3.3 Tahapan Penelitian	37
3.4. Populasi dan Sampel	37
3.4.1. Populasi.....	37
3.4.2. Sampel	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data	39
3.5.1 Jenis Data.....	39
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.6.1 Uji Validitas.....	39
3.6.2 Uji Reliabilitas	40
3.7 Teknik Analisis Data.....	41
3.7.1 Analisis Deskriptif	41
3.7.2 Structural Equation Modeling (SEM).....	43
3.7.3 PLS.....	49
3.7.4 Uji Hepotesis.....	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Karakteristik Responden	55
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Penerbangan	57
4.2 Hasil Penelitian	58
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	58
4.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Pre-flight</i>	59
4.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>In-flight</i>	61
4.2.4 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Post-flight</i>	65
4.2.5 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Penumpang	68
4.2.6 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas	70
4.3 Analisis PLS.....	73
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	73
4.3.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	76
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
4.4.1 Kualitas Layanan <i>Pre-flight</i> dari Garuda Indonesia	80
4.4.2 Kualitas Layanan <i>In-flight</i> dari Garuda Indonesia	80
4.4.3 Kualitas Layanan <i>Post-flight</i> dari Garuda Indonesia.....	81
4.4.4 Kepuasan Penumpang dari Garuda Indonesia	81
4.4.5 Loyalitas Penumpang dari Garuda Indonesia	82
4.4.6 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang	82
4.4.7 Pengaruh Kepuasan Penumpang Terhadap Loyalitas Penumpang.....	83
4.4.8 Penerapan Model pada Masyarakat Indonesia.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran.....	85

5.2.1 Aspek Praktis	85
5.2.2 Aspek Teoritis	88
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	