

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1    Maskapai Lion Air .....	1
1.1.2    Maskapai Citilink .....	2
1.2    Latar Belakang .....	2
1.3    Perumusan Masalah.....	6
1.4    Tujuan Penelitian.....	7
1.5    Manfaat Penelitian .....	7
1.5.1    Aspek Teoritis .....	7
1.5.2    Aspek Praktis .....	7
1.6    Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.7    Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1    Teori-teori Terkait Penelitian .....	9
2.1.1    Manajemen Logistik .....	9
2.1.2    Pemasaran .....	9
2.1.3    Pemasaran Jasa .....	9
2.1.4    Kualitas Layanan .....	12
2.2    Penelitian Terdahulu.....	13
2.3    Kerangka Pemikiran .....	18
2.4    Hipotesis .....	19

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	21
3.2 Operasional Variabel .....	22
3.3 Tahapan Penelitian .....	24
3.4 Populasi dan Sampel.....	25
3.4.1 Populasi.....	25
3.4.2 Sampel .....	25
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	26
3.5.1 Data Primer .....	26
3.5.2 Data Sekunder.....	27
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	27
3.6.1 Uji Validitas .....	27
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	30
3.7 Teknik Analisis Data .....	31
3.7.1 Teknik Analisis Data Deskriptif .....	31
3.7.2 Uji Normalisasi .....	32
3.7.3 Uji Perbedaan Persepsi Penumpang Lion Air dan Citilink .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	35
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Umur .....	36
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Wilayah Domisili.....	37
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	38
4.2 Hasil Penelitian .....	39
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	39
4.2.1.1 Tanggapan Responden Mengenai <i>Tangible</i> .....	39
4.2.1.2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i> .....	42
4.2.1.3 Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i> .....	45
4.2.1.4 Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i> .....	48
4.2.1.5 Tanggapan Responden Mengenai <i>Empathy</i> .....	51
4.2.1.6 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	54

4.2.2 Uji Normalisasi.....	55
4.2.3 Uji Mann Whitney U-Test.....	56
4.2.4 Pengujian Hipotesis .....	57
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran .....	66
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	66
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN 1 .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN 2.....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN 3.....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN 4.....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN 5.....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN 6.....</b>	<b>100</b>