

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
MOTTO .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT.....	ix
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek.....	9
1.3.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian .....	9
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat.....	9
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu .....	9
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
1.6 Sistematika Penulisan .....	10
BAB II LANDASAN TEORI .....	12
2.1 Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	13
2.1.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen .....	14
2.2 Kualitas pelayanan .....	15
2.2.1 Manfaat Kualitas pelayanan.....	15
2.2.2 Indikator Kualitas pelayanan.....	16

2.3 Penelitian Terdahulu .....	17
2.4 Kerangka Penelitian .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	21
3.2 Sumber Data.....	21
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	21
3.4 Populasi dan Sampel .....	22
3.4.1 Populasi .....	22
3.4.2 Sampel.....	23
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.6 Uji Persyaratan Instrumen.....	24
3.6.1 Uji Validitas .....	24
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	25
3.7 Metode Analisis Data.....	25
3.7.1 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	25
3.7.2 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>31</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	31
4.2. Gambaran Umum Responden .....	32
4.3 Analisis Data .....	33
4.3.1 Deskripsi Jawaban Responden.....	33
4.3.2 Hasil Analisis Kepuasan .....	39
4.4 Pembahasan.....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>56</b>
5.1 Kesimpulan .....	56
5.2 Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penerbangan Lion Air TKG – CGK.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 3.1 Penentuan Skor Tingkat Kinerja Dan Kepentingan.....	22
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	24
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai r .....	25
Tabel 3.4 Kriteria nilai indeks kepuasan Konsumen .....	30
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	32
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan tingkat usia .....	32
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan .....	33
Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kinerja.....	34
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kepentingan .....	36
Tabel 4.6 Hasil Nilai rata-rata Tingkat Harapan (MIS) .....	39
Tabel 4.7 Hasil Nilai rata-rata Tingkat Kinerja (MSS).....	40
Tabel 4.8 Hasil Nilai <i>Weight Factor</i> .....	41
Tabel 4.9 Hasil Nilai <i>Weight Score</i> (WS) .....	42
Tabel 4.10 Hasil Nilai <i>Weight Score</i> (WS) .....	43
Tabel 4.11 Hasil Nilai <i>CSI</i> .....	43
Tabel 4.12 Penilaian Tingkat Kesesuaian Kinerja Yang Dilakukan Dengan Harapan Pelanggan .....	45
Tabel 4.13 Perhitungan Rata – Rata Dari Penilaian Kinerja Dan Penilaian Harapan Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Lion Air.....	47
Tabel 4.14 Penjelasan Gambar Diagram Kartesius.....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	20
--------------------------------------	----