

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
<u>LEMBAR PERSETUJUAN</u>	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
<u>KATA PENGANTAR</u>	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA	vii
ABSTRAK	viii
<u>DAFTAR ISI</u>	ix
<u>DAFTAR TABEL</u>	xiii
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	xiii
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	xiii
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.1 Latar Belakang</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.2.1 Identifikasi Masalah</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.2.2 Pembatasan Masalah</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.3 Perumusan Masalah</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.4 Tujuan Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.5 Manfaat Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.1 Loyalitas Pelanggan</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.1.2 Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.1.3 Dimensi Loyalitas Pelanggan</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.2 Kepuasan Pelanggan</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.3 Harga</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.3.1 Tujuan Penetapan Harga</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.3.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Harga</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.3.3 Dimensi – Dimensi Harga</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.4 Kualitas Pelayanan</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.4.2 Dimensi Kualitas Layanan</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.5 Citra Merek</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.5.1 Pengertian Citra Merek</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.5.2 Fungsi Citra Merek</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.5.3 Langkah-Langkah Membangun Citra Merek</u>	Error! Bookmark not defined.

2.5.4 Dimensi Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
2.6 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.7 Hubungan Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
2.7.1 Hubungan Antara Harga dengan Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.7.2 Hubungan Antara Harga Dengan Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.7.3 Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.7.4 Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.7.5 Hubungan Antara Citra Merek Dengan Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.7.6 Hubungan Antara Citra Merek Dengan Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.7.7 Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.7.8 Hubungan Antara Harga dengan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.7.9 Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.7.10 Hubungan Antara Citra Merek dengan Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.8 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.9 Model penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Desain Riset	Error! Bookmark not defined.
3.2 Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4 Unit Analisis	Error! Bookmark not defined.
3.5 Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Aspek Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	33

3.6.4 Uji-F.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.5 Uji Parsial (Uji t).....	Error! Bookmark not defined.
3.6.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV Data Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1 Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Variabel Citra Merek (X_1).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Variabel Kualitas Layanan (X_2).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Variabel Harga (X_3).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Variabel Loyalitas (Y).....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.4 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.5 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.6 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	Error! Bookmark not defined.
4.6.1 Analisis Jalur Tahap 1	Error! Bookmark not defined.
4.6.2 Analisis Jalur Tahap 2.....	Error! Bookmark not defined.
4.6.3 Analisis Jalur Tahap 1 dan Tahap 2	Error! Bookmark not defined.
BAB V PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Pembahasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.1.1 Pengaruh Citra Merek (X_1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) ..	Error! Bookmark not defined.
5.1.2 Pengaruh Kualitas Layanan (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	Error! Bookmark not defined.
5.1.3 Pengaruh Harga (X_3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	Error! Bookmark not defined.
5.1.4 Pengaruh Citra Merek (X_1) Terhadap Loyalitas (Y)	Error! Bookmark not defined.
5.1.5 Pengaruh Kualitas Layanan (X_2) Terhadap Loyalitas (Y).....	Error! Bookmark not defined.
5.1.6 Pengaruh Harga (X_3) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
5.1.7 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z) Terhadap Loyalitas (Y).....	Error! Bookmark not defined.
5.1.8 Pengaruh Brand Image (X_1) Terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z)	Error! Bookmark not defined.
5.1.9 Pengaruh Kuallitas Layanan (X_2) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z)	Error! Bookmark not defined.
5.1.10 Pengaruh Harga (X_3) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z)	Error! Bookmark not defined.
5.2 Temuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

<u>BAB VI PENUTUP</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>6.1 Kesimpulan</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>6.2 Saran</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>6.3 Implikasi Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Lampiran</u>	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

| 5.1.1 Pengaruh Citra Merek (X_1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) ..Error!
Bookmark not defined.}

DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Daftar Top Brand Index Airlines Tahun 2015 – 2019 2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu 20
Tabel 3.1	Ukuran Skala likert 27
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel 30
Tabel 3.3	Nilai Reliabilitas 33
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis kelamin 39
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia 39
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 40
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 40
Tabel 4.5	Interprestasi Nilai Indeks 42
Tabel 4.6	Indeks Citra Merek 42
Tabel 4.7	Indeks Kualitas Layanan 43
Tabel 4.8	Indeks Harga 44
Tabel 4.9	Indeks Kepuasan Pelanggan 45
Tabel 4.10	Indeks Loyalitas 46
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas 47
Tabel 4.12	Hasil Uji Reabilitas 49
Tabel 4.13	Uji Multikolinearitas 51
Tabel 4.14	Nilai Koefisien Regresi dan Uji t 52
Tabel 4.15	Nilai Koefisien Determinasi Brand Image, Kualitas Pelayanan dan harga 54
Tabel 4.16	Hasil uji Brand image, kualitas pelayanan , Harga dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan 55
Tabel 4.17	Hasil uji Determinasi Brand image, kualitas pelayanan , Harga	

dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	58
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan pengaruh	61

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Halaman
1.1	Perbandingan Harga Tiket Lion Air Di Tahun 2018 Dan 2019 ...	4
1.2	Hasil Pra Survei Citra Merek Maskapai Lion Air	5
1.3	Hasil Pra Survei Terhadap Layanan Dari Crew Maskapai Penerbangan Lion Air	5
1.4	Hasil Pra Survei Keterjangkauan Harga	6
1.5	Hasil Pra Survei Keinginan Untuk Menggunakan Maskapai Penerbangan Lion Air	6
1.6	Hasil Pra Survei Terhadap Kepuasan Penumpang Lion Air...	7
2.1	Model penelitian	26
3.2	Hubungan Kausal Substruktur 2	35
3.3	Struktur Akhiran Analisis Jalur	36
4.1	Hasil Uji Normalitas	50
4.2	Hasil Uji Heterokedastisitas	51
4.3	Tahap I Analisis Jalur	53
4.4	Tahap II Analisis Jalur	57
4.5	Struktur Analisis Jalur Tahap 1 dan 2	59

DAFTAR LAMPIRAN

Nama Lampiran	Halaman
Lampiran 1 pra survey	72
Lampiran 2 Kuesioner	74
Lampiran 3 Tabulasi Data Karakteristik 30 dan 200 Respoden.....	78
Lampiran 4 Tabulasi Data Pre-Test (30) Responden.....	79
Lampiran 5 Tabulasi Data Test 200 (Dua Ratus) Reseponden.....	84
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas 30 (Tiga Puluh) Responden	109
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas 30 (Tiga Puluh) Responden	117
Lampiran 8 Hasil Analisis Jalur	118
Lampiran 9 Hasil Uji Asumsi Klasik	120