

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan Skripsi	i
Halaman Judul Skripsi	ii
Halaman Bebas Plagiarismen	iii
Halaman Motto	iv
Abstraksi	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II Tinjauan Pustaka	5
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	5
2.2 Landasan Teori.....	6
2.2.1 Kualitas Pelayanan	6
2.2.1.1 Karakteristik Jasa Pelayanan.....	9
2.2.1.2 Dimensi Jasa Pelayanan	11
2.2.1.3 Quality of Personnel	12
2.2.1.4 Memuaskan Kebutuhan Pelanggan.....	12
2.3 Hubungan Antar Variabel	13
2.3.1 Pengaruh Tangible terhadap Maskapai Penerbangan Citilink.....	13
2.3.2 Pengaruh Quality of Personnel terhadap Maskapai Penerbangan Citilink	14
BAB III Metodologi Penelitian.....	16
3.1 Lokasi Penelitian	16
3.2 Variable Penelitian	16
3.3 Variable dan Definisi Operasional	16
3.3.1 Variable Tangible	16
3.3.2 Variable Quality of Personnel	17
3.4 Jenis data yang diperlukan	17

3.5 Teknik Pengumpulan Data	18
3.6 Populasi dan Sampel	18
3.7 Uji Kelayakan Instrumen	19
3.7.1 Uji Validitas.....	19
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	19
3.8 Analisis Deskriptif.....	20
BAB IV Analisis Data dan Pembahasan.....	21
4.1 Uji Kelayakan Instrumen	21
4.1.1 Hasil Uji Validitas	21
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	22
4.2 Gambaran Umum Responden	23
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	23
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia	24
4.2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	24
4.3 Analisis Deskriptif.....	25
4.3.1 Analisis Penilaian Responden	25
4.3.1.1 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Tangible</i>	26
4.3.1.2 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Quality of Personel</i>	27
4.4 Pembahasan.....	29
4.4.1 Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap Citilink.....	29
4.4.2 Pengaruh <i>Quality of Personel</i> terhadap Citilink.....	30
BAB V Kesimpulan dan Saran	31
5.1 Kesimpulan.....	31
5.2 Saran.....	31
Daftar Pustaka.....	32
LAMPIRAN.....	34

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	21
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	23
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	24
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Usia	24
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	25
Tabel 4.6 Deskriptif <i>Tangible</i>	26
Tabel 4.7 Deskriptif <i>Quality of Personel</i>	27



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....15



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	35
Lampiran 2 Rekapitulasi Data Penelitian	39
Lampiran 3 Uji Kelayakan Instrumen.....	51
Lampiran 4 Analisis Deskriptif.....	53
Lampiran 5 Analisis Deskriptif Penelitian.....	54

