

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	v
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....	vi
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI .....	vii
ABSTRAK .....	viii
HALAMAN MOTTO .....	vix
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xviii
DAFTAR GAMBAR .....	xx
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	6
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	8

1.5	Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b>		
2.1	Hasil Penelitian Terdahulu .....	10
2.2	Landasan Teori .....	12
2.3	Kerangka Pemikiran .....	26
2.4	Hipotesis .....	27
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Lokasi Penelitian .....	28
3.2	Variabel Penelitian .....	31
3.3	Definisi Operasional Variabel .....	31
3.4	Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.5	Populasi dan Sampel .....	35
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	37
3.7	Teknik Analisis .....	39
<b>BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	43
4.2	Analisis Deskriptif .....	52
4.3	Analisis Kuantitatif .....	57
4.4	Analisis Hubungan Variabel Harga, Kualitas Pelayanan, Kemudahan Mendapatkan Pelayanan dan Reputasi terhadap Keputusan Memilih Lion Air .....	72

4.5 Keputusan Konsumen dalam Memilih Jasa Penerbangan dan Variabel yang Mempengaruhi Keputusannya .....	85
---	----

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan .....	93
5.2 Saran .....	95

DAFTAR PUSTAKA .....	97
----------------------	----

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1	Komponen Kualitas dan Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Pembelian Suatu Produk ..... 11
3.1	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi..... 41
4.1	Hasil Uji Validitas Butir Instrumen Variabel Keputusan Dalam Memilih Lion Air ..... 43
4.2	Hasil Uji Validitas Butir Instrumen Variabel Harga Tiket ..... 45
4.3	Hasil Uji Validitas Butir Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan ..... 47
4.4	Hasil Uji Validitas Butir Instrumen Variabel Kemudahan Mendapatkan Pelayanan ..... 49
4.5	Hasil Uji Validitas Butir Instrumen Variabel Reputasi ..... 50
4.6	Karakteristik Konsumen Perusahaan Penerbangan Lion Air Ditinjau dari Jenis Kelamin ..... 52
4.7	Karakteristik Konsumen Perusahaan Penerbangan Lion Air Ditinjau dari Usia..... 53
4.8	Karakteristik Konsumen Perusahaan Penerbangan Lion Air Ditinjau dari Tingkat Pendidikan ..... 53
4.9	Karakteristik Konsumen Perusahaan Penerbangan Lion Air Ditinjau dari Jenis Pekerjaan ..... 54
4.10	Karakteristik Konsumen Perusahaan Penerbangan Lion Air Ditinjau dari Tingkat Penghasilan ..... 55
4.11	Karakteristik Konsumen Perusahaan Penerbangan Lion Air Ditinjau dari Frekuensi Penerbangan menggunakan Lion Air ..... 56
4.12	Kategori Tingkat Keputusan Memilih Lion Air ..... 58

4.13	Skor Rata-rata Tingkat Keputusan Konsumen Dalam Memilih Lion Air Menurut Masing-masing Butir Pertanyaan .....	59
4.14	Kategori Tingkat Kemurahan Harga Tiket Lion Air .....	61
4.15	Skor Rata-rata Penilaian Konsumen Terhadap Harga Tiket Lion Air Menurut Masing-masing butir Pertanyaan .....	62
4.16	Kategori Tingkat Kualitas Pelayanan Lion Air .....	64
4.17	Skor Rata-rata Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Lion Air Menurut Masing-masing Butir Pertanyaan .....	65
4.18	Kategori Tingkat Kemudahan Mendapatkan Pelayanan Lion Air .....	68
4.19	Skor Rata-rata Penilaian Konsumen Terhadap Kemudahan Mendapatkan Pelayanan Lion Air Menurut Masing-masing Butir Pertanyaan .....	69
4.20	Kategori Tingkat Reputasi Perusahaan Lion Air .....	70
4.21	Skor Rata-rata Penilaian Konsumen Terhadap Reputasi Lion Air Menurut Masing-masing Butir Pertanyaan .....	71
4.22	Ringkasan Hasil Korelasi Antara Variabel Bebas dengan Variabel Tergantung.....	72
4.23	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	73
4.24	Tingkat Keeratan Hubungan Antara Variabel Bebas dengan variabel Tergantung .....	74
4.25	Signifikasi Hubungan Antara Variabel Bebas dengan variabel Tergantung Pada Taraf Kesalahan 5% (0,05).....	77
4.26	Hasil Perhitungan Regresi Ganda .....	77
4.27	Signifikasi Hubungan Antara Variabel Bebas dengan variabel Tergantung Pada Taraf Kesalahan 5% (0,05) dan 10% (0,01) .....	84