



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI , DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI UDARA
LION AIR DI JAKARTA UTARA**

Oleh:

Nama: Reinaldy Heliman

NIM: 23130221

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

September 2017

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI UDARA LION AIR DI JAKARTA UTARA

Diajukan Oleh:

Nama: Reinaldy Heliman

NIM: 23130221

Jakarta, 25 September 2017

Disetujui Oleh :

Pembimbing



(Prof. Dr. Husein Umar, MM., M.B.A.)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRAK

Reinaldy Heliman / 23130221 / 2017 / Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi , Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Udara Lion Air Di Jakarta Utara/ **Prof. Dr. Husein Umar, MM., M.B.A.**

Pada era globalisasi ini, transportasi merupakan kebutuhan penting dalam menunjang kegiatan manusia, dengan adanya sarana transportasi yang baik, masyarakat akan semakin mudah melakukan mobilisasi dalam sehari - hari. Namun manusia juga tentunya memiliki keinginan (wants) yang harus dipenuhi juga oleh dirinya. Dalam menggunakan sebuah sarana transportasi setiap manusia pastinya ingin transportasi yang mudah, praktis, harga yang murah namun memiliki pelayanan yang maksimal, oleh karena itu perusahaan transportasi berusaha memberikan inovasi terbaik, berupa menyediakan kualitas pelayanan, menyesuaikan harga dan meningkatkan promosi untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan untuk mengukur variabel kepuasan konsumen yaitu Keandalan, Responsivitas, Jaminan, Empati dan Wujud. Untuk Harga terdapat 5 dimensi yaitu. Keterjangkauan harga, Kesesuaian harga dengan manfaat, Kesesuaian harga dengan kualitas, dan Daya saing harga. Sedangkan untuk Promosi terdapat 5 dimensi yaitu Penjualan perseorangan, Periklanan, Promosi penjualan, Publisitas dan Hubungan Masyarakat

Metode penelitian yang dilakukan adalah purposive sampling dengan mengumpulkan data melalui kuesioner dengan menyebarkan kepada 100 responden yang merupakan konsumen pengguna jasa transportasi udara Lion Air. Alat ukur dalam penelitian adalah uji validitas, uji reabilitas, presentase, skala likert, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda. Alat bantu digunakan adalah SPSS 20.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak adalah perempuan dengan rentang usia 20-25 tahun, dan berstatus sebagai pelajar/mahasiswa. Berdasarkan analisis regresi linear berganda didapat hasil bahwa ada pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, bahwa ada pengaruh dari harga terhadap kepuasan konsumen sedangkan tidak ada pengaruh dari promosi terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa secara keseluruhan bahwa kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dengan persentase rata-rata yang tidak baik sedangkan untuk promosi tidak memiliki pengaruh yang signifikan serta memiliki persentase rata-rata yang tidak baik yang artinya konsumen tidak puas terhadap Lion Air dan tidak mementingkan promosi melainkan konsumen melihat dari kualitas pelayanan dan harga Lion Air tersebut.





ABSTRACT

Reinaldy Heliman / 23130221 / 2017 / Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi , Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Udara Lion Air Di Jakarta Utara/ Prof. Dr. Husein Umar, MM., M.B.A.

In this era of globalization, transportation is important for supporting human activities, with the presence of good transportation, the community will be easier to mobilize everyday. But humans also have desire that must be met also by himself. In using transportation every people wants an easy transportation, easy to use, cheap price but have maximum service, therefore transportation company try to give their best innovation, by providing service quality, adjusting price and increasing promotion to create consumer satisfaction.

There are 5 dimensions of service quality to measure consumer satisfaction variables are Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangible. For the price there are 5 dimensions that is. Affordability, price conformity with benefits, price conformity with quality, and price competitiveness. As for the Promotion there are 5 dimensions: Personal sales, Advertising, Sales promotion, Publicity and Public Relations

The research method used is purposive sampling by collecting data through questionnaires by spreading to 100 respondents who are consumers of Lion Air transportation service users. The measuring instrument in the research is the validity test, reliability test, percentage, likert scale, classical assumption test, multiple linear regression test. The tool used is SPSS 20.0.

The results showed that the largest number of respondents were women with age range 20-25 years, and status as student / student. Based on multiple linear regression analysis obtained result that there is influence from service quality to consumer satisfaction, that there influence of price to consumer satisfaction while there is no influence from promotion to consumer satisfaction.

This study resulted that overall that the quality of service, and price influence the satisfaction of consumers, with average percentage is not good, while for promotion does not influenc the satisfaction of customers and the average persentase is not good which means consumers are not satisfied with Lion Air and not concerned with promotion but consumers concerned about the quality of service and Lion Air prices.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Udara Lion Air Di Jakarta Utara”** yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Skripsi ini tidak akan dapat tersusun tanpa adanya bantuan, bimbingan, petunjuk, semangat serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Husein Umar, M.B.A., M.M.** selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Dr. Said Kelana Asnawi, dan semua dosen yang telah membimbing saya dari awal mulai masuk kuliah sampai selesai.
3. Papa, mama, dan adik yang selalu mendoakan dan mendukung saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
4. Ivena Clearesta yang selalu mendukung, dan memberikan semangat kepada saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Sahabat-sahabat dan orang-orang terdekat peneliti yang telah memberikan dukungan dan bantuan tanpa henti dalam proses penyusunan skripsi ini, Alfando, Riki Kusnadi, Steven Andrew, Desy Permata, Farazita, Dimas Rudy, Theodorus Zefanya, Nisya, Michael, Yosua Aditya, Marshellinus Liandry, Alvin Hodik, Felix Juanto, Alfonsus



Nathanael, Krisnadi Hartanoe, Patrick Ariesta, segenap KMK angkatan 2013, seluruh anggota KMK IBIKKG sebagai keluarga kedua peneliti dan segenap anggota OMK Yohanes Bosco.

Para petugas perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah membantu peneliti untuk memperoleh buku-buku serta sumber-sumber yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Pihak lainnya yang telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti sadar akan kekurangan-kekurangan dari diri peneliti dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu peneliti menerima saran dan kritik yang disampaikan kepada peneliti. Saran dan kritik peneliti terima dengan sepenuh hati agar di kesempatan yang akan datang peneliti dapat membuat penyusunan yang lebih baik lagi.

Akhir kata, peneliti mengharapkan agar apa yang telah peneliti paparkan di dalam skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang memerlukannya.

Jakarta, September 2017

Reinaldy Heliman

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
PENGESAHAN	ii
Abstrak	iii
Abstract	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Batasan Penelitian	9
1.5 Rumusan Masalah	9
1.6 Tujuan Penelitian	9
1.7 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	11
1. Kualitas Pelayanan	11
2. Promosi	13



Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.





3. Harga	16
4. Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2 PENELITIAN TERDAHULU	25
2.3 HUBUNGAN ANTAR VARIABEL	28
2.4 HIPOTESIS	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Obyek Penelitian	30
3.2 Desain Penelitian	30
3.3 Variabel Penelitian	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	38
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	38
3.6 Teknik Analisis Data	39
3.7 Uji Asumsi Klasik	41
3.8 Skala Likert	43
3.9 Analisis Deskriptif dan Frekuensi	43
3.10 Analisis Regresi.....	44
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.2 Analisis Deskriptif	50
4.3 Analisis Data Responden	55
4.4 Analisis Jawaban Kuesioner	57
1. Uji Asumsi Klasik	74
2. Uji Regresi Linear Berganda	77
4.5 Pembahasan	80

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran.....	98

DAFTAR PUSTAKA.....	100
---------------------	-----

LAMPIRAN.....	101
---------------	-----

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Jumlah Pemakai Transportasi Udara di Indonesia	3
TABEL 1.2 Tingkat Market Share Jasa Transportasi Udara di Indonesia	4
TABEL 1.3 Hasil PraPenelitian	5
TABEL 1.4 Gap Research	8
TABEL 2.1 Penelitian Terdahulu	25
TABEL 3.1 Indikator Kualitas Pelayanan	34
TABEL 3.2 Indikator Promosi	35
TABEL 3.3 Indikator Harga	36
TABEL 3.4 Indikator Kepuasan Konsumen	37
TABEL 3.5 Tabel Skala Likert	43
TABEL 4.1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	50
TABEL 4.2 Uji Validitas Promosi	51
TABEL 4.3 Uji Validitas Harga	52
TABEL 4.4 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	53
TABEL 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	54
TABEL 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Promosi	54
TABEL 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Harga	54
TABEL 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	54
TABEL 4.9 Profil Jenis Kelamin Responden	55
TABEL 4.10 Profil Usia Responden	55
TABEL 4.11 Profil Pekerjaan	56
TABEL 4.12 Profil Responden yang pernah menggunakan ≤ 2 kali	56

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Hak cipta milik IBI BKKG (Asosiasi Bisnis dan Informatica Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI BKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI BKKG.

TABEL 4.13 Pesawat yang digunakan Lion Air bersih dan nyaman.....	57
TABEL 4.14 Pegawai Lion Air berpenampilan rapih dan menarik	57
TABEL 4.15 Maskapai Lion Air selalu mendengarkan keluhan dan saran konsumen	58
TABEL 4.16 Pegawai Lion Air selalu memperhatikan kebutuhan konsumen perindividu	58
TABEL 4.17 Pegawai maskapai Lion Air memberikan pelayanan secara konsisten dari waktu ke waktu.....	59
TABEL 4.18 Pegawai Lion Air memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan alat bantu pekerjaan yang dimiliki oleh maskapai	59
TABEL 4.19 Pegawai Lion Air cepat dan tanggap dalam mengatasi permasalahan	60
TABEL 4.20 Pegawai Lion Air cepat dalam melayani permintaan dan kebutuhan pelanggan	60
TABEL 4.21 Pesawat Lion Air terawat secara baik, aman dan nyaman	61
TABEL 4.22 Penerbangan Lion Air selalu tepat waktu sesuai yang dijanjikan.....	61
TABEL 4.23 Perusahaan Lion Air selalu melakukan penjualan secara perseorangan kepada calon konsumen	62
TABEL 4.24 Petugas bagian penjualan Lion Air memahami mengenai produk yang ditawarkan.....	62
TABEL 4.25 Periklanan Lion Air menggunakan media yang bervariasi.....	63
TABEL 4.26 Pegawai Lion Air selalu memperhatikan kebutuhan konsumen perindividu.....	63



TABEL 4.27 Lion Air rutin melakukan kegiatan yang meningkatkan publisitas 64

TABEL 4.28 Kegiatan Lion Air dalam meningkatkan publisitas cukup menarik calon pelanggan 64

TABEL 4.29 Kegiatan promosi penjualan Lion Air menarik bagi calon konsumen 65

TABEL 4.30 Lion Air menjalin komunikasi secara baik dengan konsumen melalui media sosial 65

TABEL 4.31 Lion Air menjaga hubungan baik dengan konsumennya 66

TABEL 4.32 Harga yang ditetapkan terjangkau bagi konsumen 66

TABEL 4.33 Harga yang ditetapkan sesuai dengan kondisi perekonomian masyarakat 67

TABEL 4.34 Harga yang ditetapkan sesuai dengan manfaat yang didapatkan 67

TABEL 4.35 Harga yang ditetapkan meningkatkan manfaat yang didapatkan 68

TABEL 4.36 Harga yang ditetapkan Lion Air membuat konsumen memilih Lion Air dibanding maskapai lain 68

TABEL 4.37 Harga yang ditetapkan Lion Air bersaing dengan maskapai lain 69

TABEL 4.38 Harga yang ditawarkan Lion Air sesuai dengan kualitas pelayanan yang didapatkan konsumen 69

TABEL 4.39 Harga yang ditetapkan oleh Lion Air mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan 70

Hal cipta milik IBIKKG (Asstid) Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Dititit Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



TABEL 4.40 Lion Air mampu memenuhi kebutuhan terpenting dalam penerbangan	70
TABEL 4.41 Lion Air selalu memperhatikan semua tingkat kebutuhan pelanggan.....	71
TABEL 4.42 Lion Air selalu menyesuaikan dan mengikuti semua perubahan kebutuhan pelanggan	71
TABEL 4.43 Lion Air selalu berusaha memberikan perubahan baru dalam pelayanan penerbangan.....	72
TABEL 4.44 Pengguna Lion Air selalu senang dan nyaman menggunakan Lion Air	72
TABEL 4.45 Pengguna Lion Air merasa bahwa Kualitas yang diberikan oleh Lion Air sesuai dengan harapan	73
TABEL 4.46 Pengguna Lion Air merasa senang saat menggunakan Lion Air.....	73
TABEL 4.47 Pengguna Lion Air memiliki respon yang positif terhadap	74
TABEL 4.48 Hasil Uji Normalitas	75
TABEL 4.49 Hasil Uji Multikolinearitas	75
TABEL 4.50 Hasil Uji Heterokedastisitas Coefficients.....	76
TABEL 4.51 Hasil Uji Autokorelasi	77
TABEL 4.52 Koefisien Determinasi	77
TABEL 4.53 Uji Kecocokan Model.....	78
TABEL 4.54 Analisis Regresi Berganda.....	79

Hasil ciptaan IBIKKG (Astutisda Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Informatika Kwik Kian



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 4.1 Logo Perusahaan Lion Air	45
GAMBAR 4.2 Pesawat Lion Air.....	46
GAMBAR 4.3 <i>Interior</i> Pesawat Lion Air	47
GAMBAR 4.4 Tampilan <i>Website</i> Lion Air.....	48
GAMBAR 4.5 Tampilan Lokasi Luar Penjualan Lion Air	48
GAMBAR 4.6 Promosi Lion Air di Traveloka	49



1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.