

## DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	ii
ASBTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	11
C. Batasan Masalah.....	11
D. Batasan Penelitian.....	13
E. Rumusan Masalah .....	13
F. Tujuan Penelitian.....	14
G. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	15
A. Landasan Teori.....	15
1. Citra Merek.....	15
2. Kualitas Layanan.....	19
3. Harga.....	22
4. Kepuasan Pelanggan.....	25
B. Penelitian Terdahulu.....	29
C. Kerangka Pemikiran.....	32
1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32
2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	33

3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	34
D. Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Objek Penelitian.....	37
B. Desain Penelitian.....	37
C. Variabel Penelitian.....	39
1. Citra Merek (X1) .....	39
2. Kualitas Layanan (X2) .....	40
3. Harga (X3).....	42
4. Kepuasan Pelanggan (Y) .....	43
D. Teknik Pengumpulan Data.....	45
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	48
F. Teknik Analisis Data.....	49
1. Analisis Deskriptif.....	49
2. Uji Validasi.....	50
3. Uji Reliabilitas.....	50
4. Uji Asumsi Klasik.....	51
5. Analisis Regresi.....	54
6. Uji Keberartian Model (Uji Statistik F).....	55
7. Uji Signifikan Koefisien (Uji Statistik T).....	55
8. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	56
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
B. Teknik Analisis Data.....	61
1. Uji Validitas.....	61
2. Uji Reliabilitas.....	69
C. Analisis Deskriptif.....	71
1. Profile Responden.....	72
2. Analisis Deskriptif Indikator (Maskapai Penerbangan Lion Air).....	73
3. Analisis Deskriptif Indikator (Maskapai Penerbangan Lion Air).....	94
4. Analisis Deskriptif (Gabungan).....	117
D. Analisis Regresi.....	124

1. Analisis Uji Asumsi Klasik.....	124
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	127
E. Hasil Penelitian.....	130
1. Analisis Citra Merek.....	130
2. Analisis Kualitas Layanan.....	130
3. Analisis Harga.....	130
4. Analisis Kepuasan Pelanggan.....	130
5. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanann, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	130
F. Pembahasan.....	131
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	134
A. Kesimpulan.....	134
B. Saran.....	135
DAFTAR PUSTAKA.....	137
LAMPIRAN.....	142