

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pra Riset Pelanggan Maskapai Penerbangan.....	7
Tabel 1.2 Hasil Pra Riset 1.....	8
Tabel 1.3 Hasil Pra Riset 2.....	9
Tabel 1.4 Gap Research.....	12
Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu.....	29
Tabel 2.2 Peneliti Terdahulu.....	30
Tabel 2.3 Peneliti Terdahulu.....	30
Tabel 2.4 Peneliti Terdahulu.....	31
Tabel 2.5 Peneliti Terdahulu.....	31
Tabel 2.6 Peneliti Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Operasionalisasi Citra Merek.....	40
Tabel 3.2 Operasionalisasi Kualitas Layanan.....	40
Tabel 3.3 Operasionalisasi Harga.....	43
Tabel 3.4 Operasionalisasi Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 3.5 Jawaban Skala Likert.....	46
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Citra Merek.....	62
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	63
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Harga.....	65
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	67
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Citra Merek.....	70
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	70
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Harga.....	71
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	71

Tabel 4.9 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	72
Tabel 4.10 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	72
Tabel 4.11 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pemakaian... ..	73
Tabel 4.12 Maskapai Penerbangan Lion Air Memiliki Reputasi Yang Baik.....	74
Tabel 4.13 Maskapai Penerbangan Lion Air Memiliki Interior Yang Baik.....	74
Tabel 4.14 Seragam Yang Digunakan Pramugara/I Lion Air Mudah Untuk Dikenali.....	75
Tabel 4.15 Warna Maskapai Penerbangan Lion Air Mudah Untuk Dikenali.....	75
Tabel 4.16 Maskapai Lion Air Memiliki Kesan Yang Positif Di Benak Konsumen.....	76
Tabel 4.17 Keberangkatan Pesawat Maskapai Penerbangan Lion Air Tepat Waktu.....	76
Tabel 4.18 <i>Crew</i> Maskapai Penerbangan Lion Air Menyampaikan Informasi Dengan..... Jelas Dan Akurat	77
Tabel 4.19 Kesiediaan <i>Crew</i> Maskapai Penerbangan Lion Air Dalam Membantu..... Pelanggan	77
Tabel 4.20 <i>Crew</i> Maskapai Penerbangan Lion Air Dapat Merespon Permintaan..... Merespon Permintaan Pelanggan Secara Cepat Dan Tepat	78
Tabel 4.21 Kesopanan <i>Crew</i> Maskapai Lion Air Membuat Pelanggan Percaya..... Kepada Maskapai Penerbangan	79
Tabel 4.22 Pelanggan Merasa Aman Saat MenggunakanMaskapai Penerbangan..... Lion Air	79
Tabel 4.23 Maskapai Penerbangan Lion Air Memberikan Fasilitas Khusus..... Untuk Penumpang Yang Berkebutuhan Khusus (Difabel, Lansia, Orang Sakit, Ibu Hamil)	80
Tabel 4.24 Maskapai Penerbangan Lion Air Menyediakan Layanan <i>Customer</i> <i>Service</i> Kepada Pelanggan	80
Tabel 4.25 Maskapai Penerbangan Lion Air Menyediakan Rute Dan Jadwal..... Penerbangan Yang Sesuai Dengan Kebutuhan Pelanggan	81

Tabel 4.26 Pramugara/I Maskapai Penerbangan Lion Air Berpenampilan.....82	Berpenampilan Rapi, Bersih, Dan Menarik
Tabel 4.27 Crew Maskapai Penerbangan Lion Air Memakai Aksesoris Yang.....82	Sesuai Dengan Standar Perusahaan (<i>Id Card, Name Tag, Bar</i>)
Tabel 4.28 Maskapai Penerbangan Lion Air Menyediakan Peralatan.....83	Keselamatan Yang Baik (<i>Safety Belt, Safety Card, Masker Oksigen, Pelampung</i>)
Tabel 4.29 Harga Tiket Pesawat Yang Diberikan Lion Air Dapat Dijankau.....83	Oleh Semua Orang
Tabel 4.30 Maskapai Penerbangan Lion Air Memberikan Kemudahan Layanan84	Saat Melakukan <i>Refund</i>
Tabel 4.31 Harga Yang Ditetapkan Oleh Maskapai Penerbangan Lion.....85	Air Dapat Bersaing Dengan Maskapai Lain
Tabel 4.32 Harga Tiket Maskapai Penerbangan Lion Air Yang Diberikan Sebanding.....85	Dengan Rute Penerbangan Yang Akan Dituju
Tabel 4.33 Saya Bersedia Untuk Menggunakan Maskapai Penerbangan Lion.....86	Air Di Masa Yang Akan Datang
Tabel 4.34 Saya Sulit Beralih Ke Maskapai Penerbangan Lain.....86	
Tabel 4.35 Maskapai Penerbangan Lion Air Akan Menjadi Pertimbangan.....87	Utama Saya Saat Akan Memakai Jasa Layanan Penerbangan
Tabel 4.36 Saya Akan Merekomendasikan Maskapai Penerbangan Lion Air.....88	Kepada Teman Dan Keluarga
Tabel 4.37 Saya Akan Mengatakan Hal-Hal Positif Mengenai Maskapai Penerbangan....88	Lion Air Kepada Teman Dan Keluarga
Tabel 4.38 Saya Bersedia Merekomendasikan Jasa Layanan Maskapai Penerbangan89	Lion Air Secara Sukarela
Tabel 4.39 Saya Puas Maskapai Penerbangan Lion Air Memberikan Harga Yang90	Sesuai Dengan Harapan Saya

Tabel 4.40 Saya Puas Maskapai Lion Air Menawarkan Harga Tiket	90
Pesawat Penerbangan Berbiaya Murah	
Tabel 4.41 Saya Puas Dengan Crew Maskapai Lion Air Yang Mengerti Keinginan.....	91
Pelanggan	
Tabel 4.42 Saya Puas Dengan Kesopanan Crew Maskapai Lion Air.....	91
Tabel 4.43 Saya Puas Dengan Keramahan Crew Maskapai Lion Air.....	92
Tabel 4.44 Saya Puas Dengan Fasilitas Cabin Yang Diberikan Maskapai.....	92
Maskapai Penerbangan Lion Air	
Tabel 4.45 Saya Puas Atas Proses Check-In Yang Mudah Dan Cepat Di Website.....	93
Check-In Maskapai Penerbangan Lion Air	
Tabel 4.46 Saya Puas Dengan Kebersihan Toilet Didalam Pesawat Lion Air.....	93
Tabel 4.47 Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Memiliki Reputasi Yang Baik.....	94
Tabel 4.48 Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Memiliki Interior Yang Baik	94
Tabel 4.49 Seragam Yang Digunakan Pramugara/I Sriwijaya Air Mudah Untuk.....	95
Dikenali	
Tabel 4.50 Warna Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Mudah Untuk Dikenali.....	95
Tabel 4.51 Maskapai Sriwijaya Air Memiliki Kesan Yang Positif Di Benak Konsumen...96	
Tabel 4.52 Keberangkatan Pesawat Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Tepat Waktu...97	
Tabel 4.53 Crew Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Menyampaikan Informasi.....	97
Dengan Jelas Dan Akurat	
Tabel 4.54 Kesiediaan Crew Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Dalam Membantu.....	98
Pelanggan	
Tabel 4.55 Crew Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Dapat Merespon Permintaan.....	98
Pelanggan Secara Cepat Dan Tepat	
Tabel 4.56 Kesopanan Crew Maskapai Sriwijaya Air Membuat Pelanggan Percaya	99
Pelanggan Percaya Kepada Maskapai Penerbangan	

Tabel 4.57 Pelanggan Merasa Aman Saat Menggunakan Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air	99
Tabel 4.58 Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Memberikan Fasilitas Khusus Untuk Penumpang Yang Berkebutuhan Khusus (Difabel, Lansia, Orang Sakit, Ibu Hamil)	100
Tabel 4.59 Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Menyediakan Layanan <i>Customer Service</i> Kepada Pelanggan	101
Tabel 4.60 Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Menyediakan Rute Dan Jadwal Penerbangan Yang Sesuai Dengan Kebutuhan Pelanggan	101
Tabel 4.61 Pramugara/I Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Berpenampilan Rapi, Bersih, Dan Menarik	102
Tabel 4.62 <i>Crew</i> Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Memakai Aksesoris Yang Sesuai Dengan Standar Perusahaan (<i>Id Card, Name Tag, Bar</i>)	102
Tabel 4.63 Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Menyediakan Peralatan Keselamatan Yang Baik (<i>Safety Belt, Safety Card, Masker Oksigen, Pelampung</i>)	103
Tabel 4.64 Harga Tiket Pesawat Yang Diberikan Sriwijaya Air Dapat Dijangkau Oleh Semua Orang	104
Tabel 4.65 Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Memberikan Kemudahan Layanan Kemudahan Layanan Saat Melakukan <i>Refund</i> ...	104
Tabel 4.66 Harga Yang Ditetapan Oleh Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Dapat Bersaing Dengan Maskapai Lain	105
Tabel 4.67 Harga Tiket Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Yang Diberikan Sebanding Dengan Rute Penerbangan Yang Akan Dituju	105
Tabel 4.68 Saya Bersedia Untuk Menggunakan Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Di Masa Yang Akan Datang ...	106
Tabel 4.69 Saya Sulit Beralih Ke Maskapai Penerbangan Lain	106
Tabel 4.70 Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Akan Menjadi Pertimbangan Utama Saya Saat Akan Memakai Jasa Layanan Penerbangan	107

Tabel 4.71 Saya Akan Merekomendasikan Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air.....	108
Penerbangan Sriwijaya Air Kepada Teman Dan Keluarga	
Tabel 4.72 Saya Akan Mengatakan Hal-Hal Positif Mengenai Maskapai Penerbangan...	108
Sriwijaya Air Kepada Teman Dan Keluarga	
Tabel 4.73 Saya Bersedia Merekomendasikan Jasa Layanan Maskapai Penerbangan.....	109
Sriwijaya Air Secara Sukarela	
Tabel 4.74 Saya Puas Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Memberikan.....	109
Harga Yang Sesuai Dengan Harapan Saya	
Tabel 4.75 Saya Puas Maskapai Sriwijaya Air Menawarkan Harga Tiket Pesawat.....	110
<i>Harga Tiket Pesawat Penerbangan Berbiaya Murah</i>	
Tabel 4.76 Saya Puas Dengan Crew Maskapai Sriwijaya Air Yang Mengerti.....	110
Keinginan Pelanggan	
Tabel 4.77 Saya Puas Dengan Kesopanan Crew Maskapai Sriwijaya Air.....	111
Tabel 4.78 Saya Puas Dengan Keramahan Crew Maskapai Sriwijaya Air.....	111
Tabel 4.79 Saya Puas Dengan Fasilitas Cabin Yang Diberikan Maskapai.....	112
Penerbangan Sriwijaya Air	
Tabel 4.80 Saya Puas Atas Proses Check-In Yang Mudah Dan Cepat Di Website.....	112
<i>Check-In Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air</i>	
Tabel 4.81 Saya Puas Dengan Kebersihan Toilet Didalam Pesawat Sriwijaya Air.....	113
Tabel 4.82 Perbandingan Lion Air Dan Sriwijaya Air Di Wilayah Jakarta Utara.....	113
Tabel 4.83 Skor Rata-Rata Citra Merek.....	117
Tabel 4.84 Skor Rata-Rata Kualitas Layanan.....	118
Tabel 4.85 Skor Rata-Rata Harga.....	120
Tabel 4.86 Skor Rata-Rata Kepuasan Pelanggan.....	122
Tabel 4.87 Hasil Uji Normalitas.....	124
Tabel 4.88 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	125
Tabel 4.89 Hasil Uji Multikolinearitas.....	125

Tabel 4.90 Hasil Uji Autokorelasi.....	126
Tabel 4.91 Koefisien Determinasi (R^2).....	127
Tabel 4.92 Uji Kecocokan Model (Uji Statistik F).....	127
Tabel 4.93 Analisis Regresi Berganda (Uji Statistik T).....	128