

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	18
1.3    Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	21
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	21
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	21
1.4    Pertanyaan Penelitian .....	22
1.5    Sistematika Penulisan.....	22
<b>BAB II</b> .....	<b>24</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>24</b>
2.1 Landasan Teori.....	24
2.1.1 Pemasaran.....	24

2.1.2	Perilaku Konsumen .....	26
2.2	Variabel Yang Digunakan .....	28
2.2.1	Kewajaran Harga .....	28
2.2.2	Citra Perusahaan .....	31
2.2.3	Kualitas Layanan .....	35
2.2.4	Kepuasan Konsumen.....	38
2.2.5	Loyalitas Konsumen.....	42
2.3	Pengaruh Hubungan Antar Variabel .....	46
2.3.1	Pengaruh Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan Penumpang.....	46
2.3.2	Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Penumpang.....	47
2.3.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang.....	48
2.3.4	Pengaruh Kepuasan Penumpang terhadap Loyalitas Pelanggan.....	49
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	50
2.6	Hipotesis.....	51
<b>BAB III.....</b>		<b>54</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>		<b>54</b>
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	54
3.1.1	Variabel Penelitian.....	54
3.1.2	Definisi Operasional Variabel .....	55
3.2	Populasi dan Sampel .....	56
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	57
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	58
3.4.2	Studi Kepustakaan .....	59
3.5	Metode Analisis.....	59
<b>BAB IV .....</b>		<b>66</b>
<b>HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>66</b>

4.1	Gambaran Objek Penelitian.....	66
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	66
4.1.2	Gambaran Umum Responden.....	66
4.2	Hasil Analisis.....	69
4.2.1	Analisis Faktor Konfirmatori ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ) .....	70
4.2.2	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....	70
4.2.3	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen .....	73
4.2.4	Analisis Persamaan <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	76
4.2.5	Uji Normalitas Data .....	79
4.2.6	Multivariate Outliers .....	81
4.2.7	Evaluasi Multikolinearitas.....	86
4.2.8	Evaluasi Nilai Residual .....	86
4.2.9	Uji Validitas.....	88
4.2.10	Analisis Direct Effect, Indirect Effect, dan Total Effect .....	90
4.2.11	Uji Reliabilitas dan Variance Extraced .....	92
4.2.12	Uji Hipotesis .....	94
4.2.13	Hasil Jawaban Pertanyaan Terbuka .....	96
4.3	Pembahasan .....	105
4.3.1	Pengaruh Variabel Kewajaran Harga terhadap Kepuasan Penumpang 105	
4.3.2	Pengaruh Variabel Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Penumpang 107	
4.3.3	Pengaruh Variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Penumpang 108	
4.3.4	Pengaruh Variabel Kepuasan Penumpang terhadap Loyalitas .....	110
<b>BAB V</b>	.....	<b>113</b>
5.1	Kesimpulan.....	113

5.2	Kesimpulan Masalah Penelitian.....	114
5.3	Implikasi Teoritis.....	115
5.4	Implikasi Manajerial .....	116
5.5	Keterbatasan Penelitian .....	119
5.6	Saran Untuk Penelitian Mendatang.....	119
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>128</b>
	LAMPIRAN A LEMBAR KUESIONER .....	128
	LAMPIRAN B TABULASI DATA.....	142
	LAMPIRAN C HASIL PENGOLAHAN DATA .....	150