

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan Tesis.....	ii
Sertifikasi	iii
Abstract	iv
Abstraksi	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	8
2.1 Telaah Pustaka	8
2.1.1 Minat Beli Ulang	8
2.1.2 Kualitas Layanan	12
2.1.3 Kualitas Layanan sebelum Penerbangan (Pre Flight Service).....	15
2.1.4 Kualitas Layanan selama Penerbangan (In Flight Service)	16
2.1.5 Kualitas Layanan setelah Penerbangan (Post Flight Service).....	17
2.2.6 Hubungan Pre Flight Service Terhadap Kualitas layanan	18
2.2.7 Hubungan In Flight Service Terhadap Kualitas layanan	19
2.2.8 Hubungan Post Flight Service Terhadap Kualitas layanan	20
2.2.9 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang.....	21

2.2 Identifikasi Kebijakan Perusahaan.....	24
2.2.1 Pelayanan Reservasi	25
2.2.2 Pelayanan Ticketing.....	26
2.2.3 Pelayanan Check In	28
2.2.4 Pelayanan Boarding	29
2.2.5 Pelayanan Transit.....	30
2.2.6 Pelayanan Flight Attendant.....	31
2.2.7 Pelayanan Inflight Catering	33
2.2.8 Pelayanan Inflight Facilities.....	35
2.2.9 Pelayanan Arrival	36
2.2.10 Pelayanan Lost & Found.....	36
2.3 Model Penelitian Empiris	38

BAB III METODE PENELITIAN..... 39

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi variabel	39
3.1.1 Definisi Operasional	39
3.1.2 Variabel Penelitian.....	40
3.1.3 Variabel Independet dan Variabel Dependent.....	40
3.2 Objek Penelitian.....	41
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.4 Metode Analisis	45
3.4.1 Analisis Kuantitatif	45
3.4.2 Deskripsi Kualitatif.....	46
3.4.2.1 Angka Indeks	46
3.4.2.2 Deskripsi dari pertanyaan terbuka	47
3.5 Definisi Operasional	48
3.6 pengujian Asumsi Klasik	49
3.6.1 Uji Normalitas.....	49
3.6.2 Uji Multikolinearitas.....	50
3.6.3 Uji Auto korelasi.....	50

3.6.4 Uji Heteroskedastisitas	51
3.7 Pengujian Hipotesis	52
3.7.1 Uji Koefisien Determinasi	52
3.7.2 Uji F	52
3.7.3 Uji t	53
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Deskriptif Statistik	54
4.2 Analisis Kualitatif	56
4.2.1 Tanggapan responden terhadap Pre Flight Service.....	57
4.2.2 Tanggapan responden terhadap In Flight Service.....	58
4.2.3 Tanggapan responden terhadap Post Flight Service.....	59
4.3 Analisis Hasil Penelitian	59
4.3.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	60
4.3.2 Pengujian Normalitas.....	63
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.3.4 Uji Regresi.....	68
4.4 Deskripsi Kualitatif	77
4.4.1 Angka Indeks dan Deskripsinya.....	77
4.5 Pembahasan	87
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	90
5.1 Ringkasan Penelitian.....	90
5.2 Kesimpulan Pengujian Hipotesis Penelitian	92
5.3 Kesimpulan dari Masalah Penelitian	93
5.4 Implikasi Teoritis	94
5.5 Implikasi Manajerial	94
5.6 Keterbatasan Penelitian.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100