

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
1. Tujuan Penelitian.....	10
2. Kontribusi Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI .....	12
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Definisi Perilaku Konsumen.....	12
2. Definisi Kepuasan Konsumen .....	18
3. Definisi Kondisi Pesawat .....	19
4. Definisi Kondisi Terminal.....	20
5. Definisi Kualitas Layanan Personal .....	21
6. Definisi Empati.....	23
7. Definisi Citra Merk.....	24
B. Penelitian Terdahulu .....	26
C. Hubungan Antar Variabel .....	32
D. Rerangka Pemikiran.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	37
1. Waktu Penelitian .....	37
2. Tempat Penelitian.....	37
B. Desain Penelitian.....	37
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	38

1. Definisi Variabel .....	38
2. Definisi Operasional Variabel .....	39
3. Skala Pengukuran .....	42
D. Populasi Dan Sampel Penelitian .....	43
E. Metode Analisis .....	45
1. Statistik Deskriptif.....	45
2. Uji Kualitas Data .....	45
3. Uji Asumsi Klasik .....	47
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
5. Uji Hipotesis.....	50
6. Uji Statistik t.....	51
BAB IV .....	53
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	53
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	54
2. Karakteristik Profil Responden .....	54
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	56
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	62
1. Hasil Uji Validitas .....	63
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	66
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	68
1. Hasil Uji Normalitas.....	68
2. Hasil Uji Multikolinearitas .....	70
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	71
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
BAB V.....	79
KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
A. KESIMPULAN .....	79
B. SARAN .....	80
DAFTAR PUSTAKA .....	83