

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Data Perusahaan	13
Tabel 2.2	Armada Lion Air	19
Tabel 3.1	Perbedaan antara Barang dan Jasa	27
Tabel 3.2	Faktor Higienis dan Faktor Peningkatan pada Airline	34
Tabel 3.3	Sepuluh Dimensi Kualitas Layanan	37
Tabel 3.4	Penelitian Terdahulu	60
Tabel 4.1	Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran Variabel	68
Tabel 5.1	Tanggapan Responden terhadap Bukti Fisik	81
Tabel 5.2	Tanggapan Responden terhadap Realibilitas Maskapai	82
Tabel 5.3	Tanggapan Responden terhadap Responsiveness	83
Tabel 5.4	Tanggapan Responden terhadap Empati Maskapai	85
Tabel 5.5	Tanggapan Responden terhadap Jaminan Maskapai	85
Tabel 5.6	Tanggapan Responden terhadap Keunikan Layanan	86
Tabel 5.7	Tanggapan Responden terhadap Daya Saing Tarif	87
Tabel 5.8	Tanggapan Responden terhadap Pengalaman Pelanggan	88
Tabel 5.9	Tanggapan Responden terhadap Kemudahan Pelanggan	88
Tabel 5.10	Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Pelanggan	90
Tabel 5.11	Pengujian Model Secara Keseluruhan	92
Tabel 5.12	Pengujian secara Individu / Parsial	93
Tabel 5.13	Pengujian Model Secara Keseluruhan	95
Tabel 5.14	Pengujian secara Individu / Parsial	95