

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b>	i
<b>ABSTRAK</b>	ii
<b>PENGESAHAN</b>	iii
<b>PERNYATAAN</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR</b>	v
<b>DAFTAR ISI</b>	vii
<b>DAFTAR TABEL</b>	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	xii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1.	Latar Belakang Masalah	1
1.2.	Identifikasi dan Rumusan Masalah	6
1.3.	Tujuan Penelitian	8
1.4.	Kegunaan Penelitian	9
1.5.	Sistematika Penulisan	9

### **BAB II PROFIL PERUSAHAAN**

2.1.	Sejarah Lion Air	11
2.2.	Data Umum Perusahaan	13
2.3.	Status Kepemilikan dan Struktur Organisasi	13
2.4.	Visi, Misi, Slogan dan Filosofi Pengelolaan Perusahaan	16
2.5.	Profil Karyawan	18
2.6.	Armada dan Rute Penerbangan Pesawat	19
2.7.	Prasarana Pendukung	22

**BAB III TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

3.1	Konsep Jasa Dalam Pemasaran	24
3.2	Kinerja Penyampaian Jasa Industri Penerbangan	29
3.3	Kualitas Jasa Penerbangan	36
3.4	Keunggulan Bersaing	44
3.5	Loyalitas Pelanggan	49
3.6	Penelitian Terdahulu	59
3.7	Kerangka Pemikiran	61
3.8	Hipotesis	66

**BAB IV METODOLOGI RISET**

4.1.	Objek Riset	67
4.2.	Metode Riset	67
4.3.	Operasionalisasi Variabel	68
4.4.	Teknik Penentuan Sampel	71
4.5.	Teknik Pengumpulan Data	72
4.6	Metode Analisis	73

**BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1.	Analisis Hasil Persepsi Penumpang Terhadap Bukti Fisik Maskapai Penerbangan Lion Air	81
5.2.	Analisis Hasil Persepsi Penumpang Terhadap Keunggulan Bersaing Penerbangan Lion Air	86
5.3.	Analisis Hasil Persepsi Penumpang Terhadap Loyalitas Pelanggan Penerbangan Lion Air	90
5.4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keunggulan Bersaing	91
5.5.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas	94
5.6.	Pengaruh Keunggulan Bersaing terhadap Loyalitas	96

<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
6.1.	Kesimpulan	98
6.2.	Rekomendasi	99
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		101
<b>LAMPIRAN</b>		104
<b>RIWAYAT HIDUP</b>		119



U N I V E R S I T A S  
MERCU BUANA