

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b>	Indeks Perilaku Loyal Pelanggan di Indonesia	4
<b>Gambar 2.1</b>	Struktur Organisasi Lion Air	14
<b>Gambar 2.2</b>	Grafik Peningkatan Karyawan	18
<b>Gambar 2.3</b>	Route Penerbangan Lion Air	20
<b>Gambar 3.1</b>	Bagan Hospitality Industry	30
<b>Gambar 3.2</b>	The Airline Strategic Planning Process	32
<b>Gambar 3.3</b>	Selling and Marketing	33
<b>Gambar 3.4</b>	Penilaian Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan	38
<b>Gambar 3.5</b>	Model Konseptual Servqual	43
<b>Gambar 3.6</b>	Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan	66
<b>Gambar 4.1</b>	Kerangka alur hubungan antar variable laten yang diteliti	75
<b>Gambar 4.2</b>	Diagram Jalur Hipotesis 1	79
<b>Gambar 4.3</b>	Diagram Jalur Hipotesis 2	80
<b>Gambar 4.4</b>	Diagram Jalur Hipotesis 3	80
<b>Gambar 5.1</b>	Model Struktural Kualitas Pelayanan terhadap Keunggulan Bersaing	91
<b>Gambar 5.2</b>	Model Struktural Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas	94
<b>Gambar 5.3</b>	Model Struktural Keunggulan Bersaing terhadap Loyalitas	96