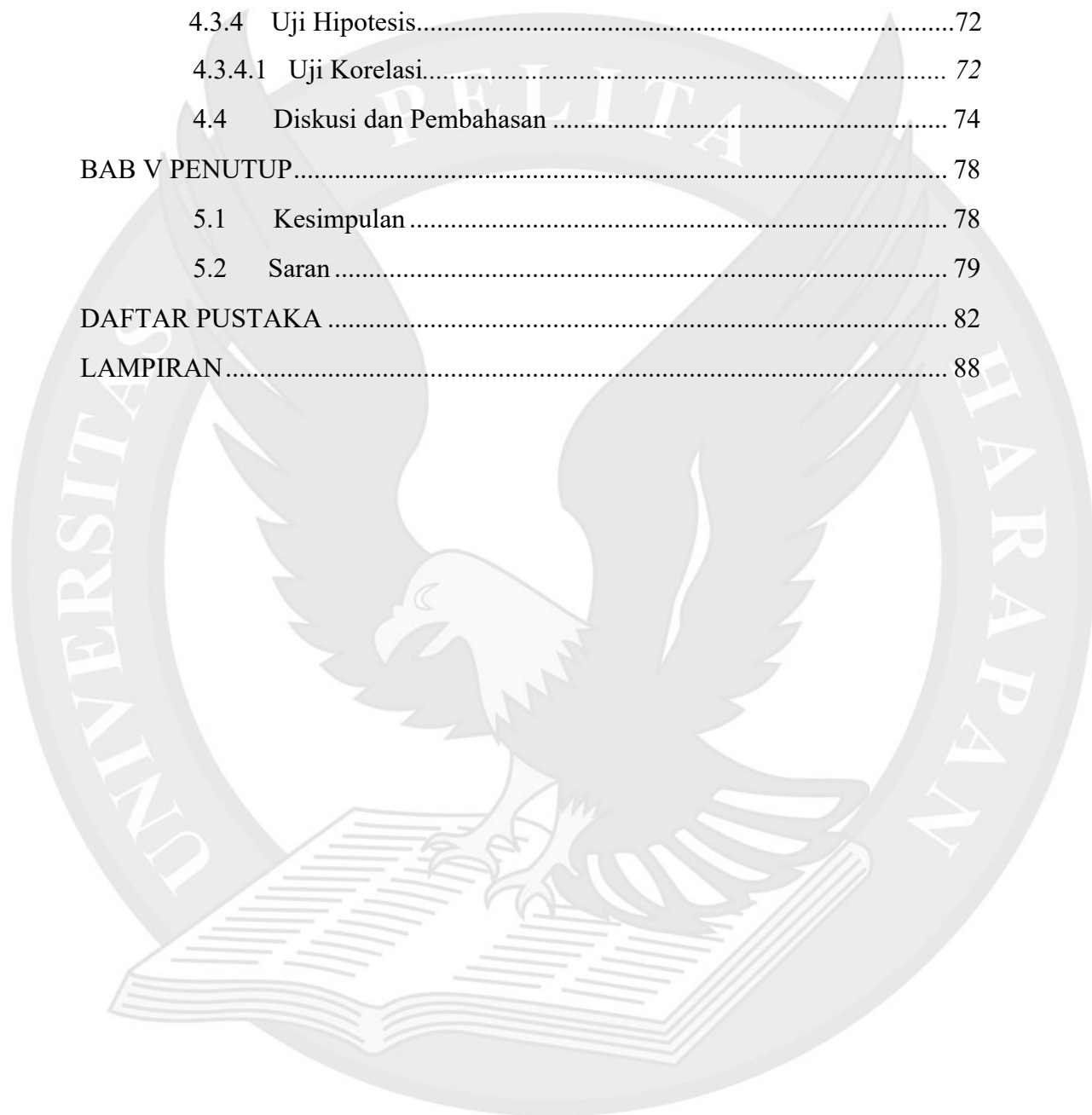


DAFTAR ISI

Halaman

Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	11
DAFTAR TABEL.....	12
DAFTAR LAMPIRAN.....	13
BAB I PENDAHULUAN.....	14
1.1 Latar Belakang.....	14
1.2 Rumusan Masalah.....	23
1.3 Tujuan Penelitian.....	23
1.4 Manfaat Penelitian.....	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	25
2.1 Kerangka Konseptual.....	25
2.1.1 Kepuasan Penumpang.....	25
2.1.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang.....	28
2.1.2 <i>Service Excellence</i>	30
2.3 Kerangka Teoritis.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	42
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	43
3.3.2 <i>Service Excellence</i>	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Profil Responden Penelitian.....	56
4.1 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur Penelitian.....	57

4.3	Hasil Penelitian.....	60
4.3.1	Profil Demografis.....	61
4.3.2	Uji Asumsi Penelitian	64
4.3.3	Kategorisasi Penelitian.....	66
4.3.4	Uji Hipotesis.....	72
4.3.4.1	Uji Korelasi.....	72
4.4	Diskusi dan Pembahasan	74
BAB V PENUTUP.....		78
5.1	Kesimpulan.....	78
5.2	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN.....		88



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. 1 Jumlah Penumpang Angkutan Udara Domestik	15
Gambar 1. 2 Jumlah Penumpang Angkutan Udara Internasional.....	16
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian.....	41

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Perhitungan Skor Menggunakan Skala Likert	48
Tabel 3. 2 Indeks Diskriminan Aitem.....	49
Tabel 3. 3 Klasifikasi Skor Reliabilitas	51
Tabel 4. 1 Profil Responden Penelitian.....	56
Tabel 4. 2 Hasil Validitas.....	58
Tabel 4. 3 Uji Validitas Kepuasan Penumpang	58
Tabel 4. 4 Uji Validitas <i>Service Excellence</i> Pramugari	59
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas	59
Tabel 4. 6 Reliabilitas	60
Tabel 4. 7 Demografis Variabel.....	61
Tabel 4. 8 Hasil Hitung Signifikansi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4. 9 Hasil Hitung Signifikansi Berdasarkan Usia	62
Tabel 4. 10 Hasil Hitung Signifikansi Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Tabel 4. 11 Hasil Hitung Signifikansi Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Maskapai Citilink Indonesia	63
Tabel 4. 12 Uji Asumsi Penelitian	65
Tabel 4. 13 Deskripsi Statistik Variabel <i>Service Excellence</i> Pramugari.....	68
Tabel 4. 14 Kategorisasi Skor <i>Service Excellence</i> Pramugari	69
Tabel 4. 15 Deskripsi Statistik Variabel Kepuasan Penumpang.....	70
Tabel 4. 16 Kategorisasi Skor Kepuasan Penumpang	71
Tabel 4. 17 Uji Korelasi <i>Service Excellence</i> dengan Kepuasan Penumpang.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A.....	88

