

## DAFTAR ISI

COVER DEPAN	
COVER DALAM .....	ii
DECLARATION OF AUTHENTICITY OF FINAL PAPER AND UPLOAD AGREEMENT .....	iii
APPROVAL PAGE BY FINAL PAPER ADVISOR .....	iv
APPROVAL PAGE BY FINAL PAPER DEFENSE COMMITTEE ..	v
ABSTRACT .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Masalah .....	9
1.3 Rumusan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.5.2 Manfaat Praktis .....	11
1.6 Sistematika Penulisan .....	11
BAB II LANDASAN TEORI .....	13
2.1 <i>Airline Service</i> .....	13
2.1.1 <i>Inflight service quality</i> .....	15
2.2.2 Pengukuran <i>Inflight service quality</i> .....	16
2.2 <i>Safety perception</i> .....	17

2.2.1 Pengertian <i>Safety perception</i> .....	17
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi <i>Safety perception</i> .....	18
2.2.3 Pengukuran <i>Safety perception</i> .....	20
2.3 <i>Price</i> .....	21
2.3.1 Pengertian <i>Price</i> .....	21
2.3.2 <i>Dynamic Pricing</i> .....	22
2.3.3 Indikator Pengukuran <i>Price</i> .....	23
2.4 <i>Customer satisfaction</i> .....	24
2.4.1 Pengertian <i>Customer satisfaction</i> .....	24
2.4.2 Upaya Meningkatkan <i>Customer satisfaction</i> .....	25
2.4.3 Pengukuran <i>Customer satisfaction</i> .....	28
2.5 <i>Customer loyalty</i> .....	29
2.5.1 Pengertian <i>Customer loyalty</i> .....	29
2.5.2 Mekanisme Melahirkan <i>Customer loyalty</i> .....	30
2.5.3 Pengukuran <i>Customer loyalty</i> .....	31
2.6 Penelitian Terdahulu .....	32
2.7 Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis .....	34
2.7.1 <i>Inflight service quality</i> Mempengaruhi <i>Customer satisfaction</i> .....	34
2.7.2 <i>Safety perception</i> Mempengaruhi <i>Customer satisfaction</i> .....	35
2.7.3 <i>Price</i> Mempengaruhi <i>Customer satisfaction</i> .....	35
2.7.4 <i>Customer satisfaction</i> Mempengaruhi <i>Customer loyalty</i> ..	36
2.8 Model Penelitian .....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	38
3.1 Jenis Penelitian .....	38
3.2 Populasi dan Sampel .....	38
3.2.1 Populasi .....	38
3.2.2 Sampel Penelitian .....	38
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	39
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	41
3.5 Metode Analisis Data .....	43
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	44
3.5.2 Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM) dengan AMOS .....	44
3.5.3 Uji Reliabilitas .....	50
3.5.4 Pengujian Hipotesis .....	51
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	52
4.1 Gambaran Obyek Penelitian .....	52
4.1.1. Sejarah Lion Air .....	52
4.1.2. Prestasi Lion Air .....	53
4.1.3. Fasilitas Lion Air .....	53
4.2 Profil Responden .....	54
4.3 Analisis Variabel Penelitian .....	58
4.3.1 Variabel <i>Inflight service quality</i> .....	58
4.3.2 Variabel <i>safety perception</i> .....	60
4.3.3 Variabel <i>price</i> .....	61
4.3.4 Variabel <i>customer satisfaction</i> .....	61

4.3.5 Variabel <i>Customer loyalty</i> .....	62
4.4 Pengujian Data .....	63
4.4.1 Uji <i>Outlier</i> .....	63
4.4.3 Hasil Uji Normalitas .....	64
4.4.4 <i>Extracted Variance</i> dan Composite Reliability .....	66
4.5 Analisis Model Penelitian .....	69
4.5.1 Full Structural Model.....	69
4.5.2 <i>Confirmatory Factor Analysis</i> .....	70
4.5.3 <i>Structural Model</i> .....	73
4.5.4 <i>Goodness of Fit Indeks</i> .....	74
4.5.5 Pengujian Hipotesis .....	75
4.6 Pembahasan.....	76
4.6.1 Analisis Variabel <i>Inflight service quality</i> .....	77
4.6.2 Analisis Variabel <i>Safety Perception</i> .....	79
4.6.3 Analisis Variabel <i>Price</i> .....	82
4.6.4 Analisis Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	84
4.6.5 Analisis Variabel <i>Customer loyalty</i> .....	85
BAB V PENUTUP.....	88
5.1 Simpulan .....	88
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	88
5.1.2 Simpulan Berdasarkan Rumusan Masalah.....	89
5.2 Implikasi .....	89
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	89
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	90
5.3 Rekomendasi.....	92
DAFTAR PUSTAKA .....	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pangsa Pasar Maskapai Penerbangan Nasional .....	3
Gambar 1.2 Data Jumlah kecelakaan Pesawat dari Setiap Maspakai dan Korban Jiwa Yang Ditumbulkan.....	5
Gambar 2.1 Konsep Dasar Bisnis Penerbangan.....	13
Gambar 2.2 Cakupan Layanan Penerbangan .....	14
Gambar 2.3 Faktor Yang mempengaruhi <i>safety perception</i> .....	19
Gambar 2.4 <i>Dynamic Pricing</i> Pada Industri Penerbangan.....	22
Gambar 2.5 Kepuasan Pelanggan dan Tanggung Jawab Manajemen.....	25
Gambar 2.6 Mekanisme Melahirkan <i>Customer loyalty</i> .....	30
Gambar 2.7 Temuan Penelitian Terdahulu 1 .....	33
Gambar 2.8 Temuan Penelitian Terdahulu 2 .....	34
Gambar 2.9 Model Penelitian .....	37
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian.....	45
Gambar 4.1. Logo Lion Air.....	52
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan usia .....	55
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan .....	56
Gambar 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan .....	57
Gambar 4.6 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Lion Air	57
Gambar 4.7. Full Structural Model .....	70

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Aktivitas Keberangkatan Penumpang di Lima Bandara Utama tahun 2021 - 2022 .....	1
Tabel 1.2 Jumlah Maskapai penerbangan Yang Aktif Beroperasi di Indonesia	2
Tabel 1.3. Keunggulan Lion Air Sebagai Maskapai penerbangan favorit di Indonesia .....	4
Tabel 1.4. Maskapai penerbangan Terburuk Tahun 2022.....	6
Tabel 2.1 Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan .....	27
Tabel 2.2. Tahapan <i>Customer loyalty</i> .....	29
Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner.....	40
Tabel 3.1 Kategori Nilai Rata-Rata.....	44
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 3.3 Keterangan Hubungan Konstruk .....	46
Tabel 3.4 Hasil Konversi Ke Dalam Persamaan.....	46
Tabel 3.5 Kriteria Penilaian <i>Goodness of fit</i> .....	50
Tabel 4.1 Profil Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel 4.2 Profil Responden Penelitian Berdasarkan Usia .....	55
Tabel 4.3 Profil Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan .....	56
Tabel 4.4 Profil Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan .....	56
Tabel 4.5 Profil Responden Penelitian Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Lion Air .....	57
Tabel 4.7 Nilai Rata-Rata dan Standar deviasi Variabel <i>Inflight service quality</i>	59
Tabel 4.8 Nilai Rata-Rata dan Standar deviasi Variabel <i>Safety perception</i> .....	60
Tabel 4.9 Nilai Rata-Rata dan Standar deviasi Variabel <i>Price</i> .....	61
Tabel 4.10 Nilai Rata-Rata dan Standar deviasi Variabel <i>Customer satisfaction</i>	62
Tabel 4.11 Nilai Rata-Rata dan Standar deviasi Variabel <i>Customer loyalty</i> ...	62
Tabel 4.12 Uji <i>Outlier</i> .....	64
Tabel 4.13 Uji Normalitas Data Penelitian .....	65
Tabel 4.14 Perhitungan Validitas (Extractd Variance) Variabel <i>Inflight service quality</i> .....	66
Tabel 4.15 Perhitungan Validitas (Extractd Variance) Variabel <i>Safety Perception</i> .....	67
Tabel 4.16 Perhitungan Validitas (Extractd Variance) Variabel <i>Price</i> .....	67
Tabel 4.17 Perhitungan Validitas (Extractd Variance) Variabel <i>Customer satisfaction</i> .....	67
Tabel 4.18 Perhitungan Validitas (Extractd Variance) <i>Customer loyalty</i> .....	68
Tabel 4.19 Rangkuman Hasil Perhitungan Validitas .....	68
Tabel 4.20 Rangkuman Hasil Perhitungan Reliabilitas .....	69
Tabel 4.21 Model Pengukuran Variabel Penelitian .....	71
Tabel 4.22 Hubungan Kausalitas Variabel.....	73
Tabel 4.23 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (Goodness of Fit Index)	75
Tabel 4.24 Pengujian Hipotesis Penelitian .....	75
Tabel 4.25 Perbandingan Indikator Terbaik da Indikator terpenting <i>Inflight Service Quality</i> .....	78
Tabel 4.26 Perbandingan Indikator Terbaik dan Indikator Terpenting <i>Safety</i>	

<i>Perception</i> .....	80
Tabel 4.27 Perbandingan Indikator Terbaik dan Indikator terpenting Variabel	
<i>Price</i> .....	82
Tabel 4.28 Perbandingan Indikator Terbaik dan Terpenting Variabel	
<i>Customer satisfaction</i> .....	85
Tabel 4.29 Perbandingan Indikator Terbaik dan Terpenting Variabel	
<i>Customer loyalty</i> .....	86
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis .....	90
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial .....	91



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Kuesioner Penelitian .....	97
Lampiran B. Profil Responden .....	101
Lampiran C. Statistik Deskriptif .....	102
Lampiran D. Output AMOS.....	103

