

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Identifikasi Masalah | 7 |
| 1.3. Batasan Masalah | 7 |
| 1.4. Rumusan Masalah | 8 |
| 1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 11 |
| 2.1 Landasan Teori | 11 |
| 2.1.1 Kualitas Pelayanan | 11 |
| 2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan | 11 |
| 2.1.1.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan | 12 |
| 2.1.2 Harga | 15 |
| 2.1.2.1 Pengertian Harga | 15 |
| 2.1.2.2 Dimensi dan Indikator Harga | 16 |
| 2.1.2.3 Metode Penetapan Harga..... | 17 |
| 2.1.3 Kepuasan Konsumen..... | 19 |
| 2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen..... | 19 |
| 2.1.3.2 Tipe – tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen | 20 |
| 2.1.3.3 Pengukuran Tingkat Kepuasan..... | 22 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.3.4 Dimensi dan Indikator Kepuasan | 23 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 24 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 26 |
| 2.4 Hipotesis | 27 |
| BAB III METEDOLOGI PENELITIAN | 29 |
| 3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian | 29 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 30 |
| 3.3 Pendekatan Penelitian | 30 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 31 |
| 3.5 Definisi Operasional | 32 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 34 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 40 |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan | 40 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 44 |
| 4.3 Analisis Data..... | 47 |
| 4.4 Pembahasan..... | 59 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 64 |
| 5.1 Kesimpulan | 64 |
| 5.2 Saran | 64 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|----------------|
| Tabel 1,1 Daftar Pesaing Maskapai Penerbangan Yang Beroperasi Di Medan | 6 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 24 |
| Tabel 3.1 Jadwal Rencana Penelitian | 29 |
| Tabel 3.2 Skala Likert | 32 |
| Tabel 4.1 Skala Likert | 45 |
| Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia | 46 |
| Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan | 46 |
| Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 47 |
| Tabel 4.5 Hasil Angket Kualitas Pelayanan (X1) | 48 |
| Tabel 4.6 Hasil Angket Harga (X2) | 49 |
| Tabel 4.7 Hasil Angket Kepuasan Konsumen (Y) | 51 |
| Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas | 54 |
| Tabel 4.9 Uji Analisis Regresi Linier Berganda | 55 |
| Tabel 4.10 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen | 57 |
| Tabel 4.11 Uji Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen..... | 58 |
| Tabel 4.12 Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen..... | 58 |
| Tabel 4,13 Hasil Uji Determinasi..... | 59 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 27 |
| Gambar 3.1 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji t | 37 |
| Gambar 3.2 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji F | 38 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi | 42 |

