

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK

DAFTAR ISI..... i

DAFTAR TABEL iv

DAFTAR GAMBAR..... v

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pemasaran	9
B. Jasa	10
1. Karakteristik Jasa	11
2. Pemasaran Jasa	12
3. Bauran Pemasaran Jasa	13
C. Perilaku Konsumen	14
1. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	15
2. Model Perilaku Konsumen.....	19
3. Jenis Perilaku Pembelian.....	20
D. Citra Merek	21
E. Kualitas pelayanan	23
1. Komponen-komponen Kualitas Pelayanan	25
F. Keputusan Menggunakan Jasa Penerbangan.....	26
1. Proses Keputusan Pembelian Konsumen	28
2. Peranan Konsumen Dalam Keputusan Pembelian	29
G. Penelitian Terdahulu	30
H. Kerangka Pemikiran	31
I. Hipotesis.....	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	33
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	33
1. Populasi	33
2. Sampel	34
3. Teknik Sampling	34
C. Definisi Konseptual.....	35
1. Citra Merek.....	35
2. Kualitas Pelayanan	35
3. Keputusan Menggunakan Jasa Penerbangan.....	35
D. Definisi Operasional.....	36
E. Skala Pengukuran Variabel	36
F. Jenis dan Sumber Data	37
1. Data Primer.....	37
2. Data Sekunder	37
G. Teknik Pengumpulan Data	37
H. Pengujian Instrumen Data	38
1. Uji Validitas.....	38
2. Uji Reliabilitas.....	41
3. Uji Asumsi Klasik	42
a. Uji Heteroskedastisitas	42
b. Uji Multikolinieritas	43
c. Uji Normalitas.....	43
I. Teknik Analisis Data.....	43
1. Statistik Deskriptif.....	43
2. Uji Regresi Linier Berganda.....	44
J. Uji Hipotesis.....	45
1. Uji R ²	45
2. Uji t (Parsial)	45
3. Uji F (Simultan).....	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.....	48
1. Asal Nama Garuda Indonesia.....	48
2. Sejarah Singkat Perusahaan.....	49
3. Arti Logo dan Visi Misi	51
B. Karakteristik Responden	51
1. Usia Responden	52
2. Pekerjaan Responden.....	53
3. Penghasilan Responden	54
4. Jenis Kelamin Responden.....	55
C. Analisis Jawaban Responden	55
1. Variabel Citra Merek	56
2. Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
3. Variabel keputusan Menggunakan Jasa/Pembelian.....	66

D. Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	67
1. Uji Heteroskedastisitas	68
2. Uji Multikolinieritas	69
3. Uji Normalitas	70
E. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	70
F. Uji Hipotesis.....	72
1. Hasil Uji R^2	72
2. Uji t (Parsial)	74
3. Uji F (Simultan).....	74
G. Pembahasan.....	75
1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Penerbangan.....	75
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Penerbangan.....	76
3. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Penerbangan.....	80

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	81
B. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN