

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN EKSEKUTIF	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pokok Permasalahan	4
1.3 Tujuan, Ruang Lingkup dan Manfaat Penelitian	5
1.4 Kerangka Penulisan	6
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN	8
2.1 Pengertian dan Penjelasan mengenai Produk Jasa	8
2.1.1 Pengertian Jasa	8
2.1.2 Karakteristik Jasa	9
2.1.3 Pemasaran Jasa	12
2.1.4 Kualitas Jasa	14
2.2 Bauran Pemasaran Pada Perusahaan Jasa	15
2.3 Prilaku Konsumen	18
2.3.1 Definisi Prilaku Konsumen	19
2.3.2 Manfaat Prilaku Konsumen	20
2.3.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Prilaku Konsumen	21
2.4 Pengertian Marketing Airline	21
2.4.1 Pasar Oligopoli	22
2.5 Definisi	22
2.5.1 Waktu Pembelian	23
2.5.2 Pelayanan	23
2.5.3 Keselamatan	23
2.5.4 Jalur Distribusi	23
2.5.5 Rute Tujuan	23
2.5.6 Kemudahan	23
2.6 Kerangka Pemikiran	23
2.6.1 Hubungan antara Waktu Pembelian dengan	

	penentuan harga	23
2.6.2	Hubungan antara Pelayanan dengan Penentuan Harga	24
2.6.3	Hubungan antara Keselamatan / Keamanan dengan Penentuan Harga	24
2.6.4	Hubungan antara Jalur Distribusi dengan Penentuan Harga	25
2.6.5	Hubungan antara Rute Tujuan dengan Penentuan Harga	25
2.6.6	Hubungan antara Kemudahan dengan Penentuan Harga	26
2.7	Hipotesis Penelitian	26
BAB III	GAMBARAN UMUM	28
3.1	Sejarah Singkat dan Perkembangan Perusahaan	28
3.2	Struktur Organisasi	29
3.3	Kegiatan Usaha Perusahaan	35
BAB IV	METODOLOGI PENELITIAN	
4.1	Jenis dan Periode Penelitian	37
4.2	Sumber dan Pengumpulan Data	37
4.3	Pengolahan Data	39
4.4	Metode Analisis	40
BAB V	ANALISIS DAN BAHASAN TEMUAN	
5.1	Identitas Responden	45
5.1.1	Umur / Usia	45
5.1.2	Jenis Kelamin	46
5.1.3	Status Perkawinan	47
5.1.4	Pendidikan	48
5.1.5	Pekerjaan	49
5.1.6	Penghasilan	50
5.1.7	Jasa Transportasi	51
5.1.8	Pemilihan Perusahaan Penerbangan	52
5.1.9	Tipe Penerbangan	53
5.1.10	Jumlah Penumpang dalam satu reservasi	54
5.1.11	Kota Keberangkatan	55
5.1.12	Tujuan Perjalanan	56
5.1.13	Class pada saat perjalanan bisnis	57
5.1.14	Class pada saat perjalanan pribadi	58
5.2	Pengujian Hipotesis	59
5.2.1	Koefisien Determinasi	59
5.2.2	Uji Simultan dengan F-test	60
5.2.3	Uji Parsial dengan T-test	61
5.2.4	Persamaan pada model regresi Determinasi	62

BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1	Kesimpulan	64
6.2	Saran	65
	DAFTAR KEPUSTAKAAN	68
	Lampiran	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Penumpang dan Cargo	2
Gambar 2.1 Bauran Pemasaran yang Diperluas Sektor Jasa	16
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	31
Gambar 5.1 Profil Responden Menurut Usia / Umur	45
Gambar 5.2 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin	46
Gambar 5.3 Profil Responden Menurut Status Perkawinan	47
Gambar 5.4 Profil Responden Menurut Pendidikan	48
Gambar 5.5 Profil Responden Menurut Pekerjaan	49
Gambar 5.6 Profil Responden Menurut Penghasilan	50
Gambar 5.7 Profil Responden Menurut Jasa Transportasi	51
Gambar 5.8 Profil Responden Menurut Perusahaan Penerbangan	52
Gambar 5.9 Profil Responden Menurut Tipe Penerbangan	53
Gambar 5.10 Profil Responden Menurut Jumlah Penumpang Dalam satu Reservasi	54
Gambar 5.11 Profil Responden Menurut Kota Keberangkatan	55
Gambar 5.12 Profil Responden Menurut Tujuan Perjalanan	56

Gambar 5.13 Profil Responden Menurut Class Pada Saat

Perjalanan Bisnis

57

Gambar 5.14 Profil Responden Menurut Class Pada Saat

Perjalanan Pribadi

58

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Table Anova	41
Tabel 5.1 Profil Responden Menurut Umur / Usia	45
Tabel 5.2 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin	46
Tabel 5.3 Profil Responden Menurut Status Perkawinan	47
Tabel 5.4 Profil Responden Menurut Pendidikan	48
Tabel 5.5 Profil Responden Menurut Pekerjaan	49
Tabel 5.6 Profil Responden Menurut Penghasilan	50
Tabel 5.7 Profil Responden Menurut Jasa Transportasi	51
Tabel 5.8 Profil Responden Menurut Perusahaan Penerbangan	52
Tabel 5.9 Profil Responden Menurut Tipe Penerbangan	53
Tabel 5.10 Profil Responden Menurut Jumlah Penumpang Dalam Satu Reservasi	54
Tabel 5.11 Profil Responden Menurut Kota Keberangkatan	55
Tabel 5.12 Profil Responden Menurut Tujuan Perjalanan	56
Tabel 5.13 Profil Responden Menurut Class Pada Saat Perjalanan Bisnis	57
Tabel 5.14 Profil Responden Menurut Class Pada Saat Perjalanan Pribadi	58
Tabel 5.15 Hubungan Waktu Pembelian, Pelayanan, Keselamatan, Jalur Distribusi, Rute Tujuan, dan Kemudahan Dalam Penentuan Harga Dalam Penerbangan Domestik	59
Tabel 5.16 Table ANOVA Untuk Uji Signifikasi dan Linearitas Regresi	60
Tabel 5.17 Uji Signifikasi Koefisien Korelasi	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisionaire	69
Lampiran 2	Jawaban Kuisionaire	81
Lampiran 3	Hasil SPSS	93
Lampiran 4	Kerangka Berpikir	103