

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRACT</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB</b> Error! Bookmark not defined. <b>PENDAHULUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.

1.1	Latar Belakang	
	Penelitian.....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
1.2	Rumusan	
	Masalah.....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
1.3	Tujuan	
	Penelitian.....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
1.4	Kegunaan	
	Penelitian.....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	

<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>Error!</b>
--	---------------

2.1	Kajian	
	Pustaka.....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
2.1.1	Konsep <i>E-Service Quality</i> dalam Manajemen Pemasaran	
	Jasa.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.1.1.1	Konsep Kepariwisataaan pada Transportasi Udara.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1.2	Konsep Penerbangan dalam <i>Service Marketing</i> <i>Mix</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1.3	Konsep Service Delivery Process dalam The Tactical Service Marketing Mix.....	3
2.1.1.4	Pengertian <i>E-Service</i> <i>Quality</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1.5	Dimensi E-Service Quality.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2	Konsep Corporate Image.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2.1	Pengertian <i>Corporate</i> <i>Image</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2.2	Faktor-Faktor Pengaruh <i>Corporate</i> <i>Image</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2.3	Elemen-Elemen <i>Corporate</i> <i>Image</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2.4	Tahapan Pembentukan <i>Corporate</i> <i>Image</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3	Pengaruh E-Service Quality terhadap Corporate Image.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4	Orisinalitas Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.2	Kerangka	
	Pemikiran.....	<b>Error!</b>
		<b>Bookmark not defined.</b>
2.3	Hipotesis	
	Penelitian.....	<b>Error!</b>
		<b>Bookmark not defined.</b>

**BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN..Error! Bookmark not defined.**

3.1	Objek	
	Penelitian.....	<b>Error!</b>
		<b>Bookmark not defined.</b>
3.2	Metode	
	Penelitian.....	<b>Error!</b>
		<b>Bookmark not defined.</b>
3.2.1	Jenis Penelitian dan Metode yang	
	Digunakan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2	Operasionalisasi	
	Variabel.....	<b>Error! Bookmark</b>
		<b>not defined.</b>
3.2.3	Jenis dan Sumber	
	Data.....	<b>Error! Bookmark</b>
		<b>not defined.</b>
3.2.4	Populasi, Sampel dan Teknik	
	Sampling.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.4.1		
	Populasi.....	<b>Er</b>
		<b>ror! Bookmark not defined.</b>
3.2.4.2		
	Sampel.....	<b>Er</b>
		<b>ror! Bookmark not defined.</b>

3.2.4.3	Teknik Sampling.....	<b>Error!</b>
		<b>Bookmark not defined.</b>
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.6	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.6.1	Hasil Pengujian Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.6.2	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.7	Rancangan Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.7.1	Rancangan Analisis Data Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.7.2	Rancangan Analisis Data Verifikatif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.7.3	Pengujian Hipotesis.....	<b>Error!</b>
		<b>Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>79</b>
4.1	Profil Perusahaan dan Responden PT.Sriwijaya Air.....	79
4.1.1	Profil Perusahaan PT. Sriwijaya Air.....	79
4.1.1.1	Identitas Perusahaan.....	79

4.1.1.2	Sejarah Singkat	
	Perusahaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1.3	Struktur	
	Organisasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1.4	Produk dan Jasa yang	
	Ditawarkan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2	Profil Responden Penumpang PT. Sriwijaya	
	Air.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2.1	Karakteristik Responden PT. Sriwijaya	
	Air.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis	
	Kelamin.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan	
	Usia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan	
	Pekerjaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan	
	Pendidikan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan	
	Pendapatan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat	
	Tinggal.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2.2	Pengalaman	
	Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2.2.1	Pengalaman Responden Berdasarkan Tujuan	
	Perjalanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- 4.1.2.2.2 Pengalaman Responden Berdasarkan Sumber Informasi.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.2.2.3 Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.2.2.4 Pengalaman Responden Berdasarkan Biaya.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Tanggapan Responden Terhadap *E-Service Quality* pada Perusahaan Penerbangan PT. Sriwijaya  
Air.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap *Ease of Use* pada *Company Website* PT. Sriwijaya  
Air.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap *Website Design* pada *Company Website* PT. Sriwijaya  
Air.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap *Assurance* pada *company website* PT. Sriwijaya  
Air.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap *Personalization* pada *Company Website* PT. Sriwijaya Air.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.5 Tanggapan Responden Terhadap *Responsiveness* pada *Company Website* PT. Sriwijaya  
Air.....**Error! Bookmark not defined.**

4.2.6	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap <i>E-Service Quality</i> pada <i>Company Website</i> PT. Sriwijaya	
	Air.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Tanggapan Responden Terhadap <i>Corporate Image</i> PT. Sriwijaya	
	Air.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1	Tanggapan Responden Terhadap <i>Personality</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2	Tanggapan Responden Terhadap <i>Reputation</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3	Tanggapan Responden Terhadap <i>Value/Ethic</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.4	Tanggapan Responden Terhadap <i>Corporate Identity</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.5	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap <i>Corporate Image</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap <i>Corporate Image</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1	Uji Asumsi Regresi Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1.1	Uji Asumsi Normalitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1.2	Uji Asumsi Multikolinearitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1.3	Uji Asumsi Heteroskedastisitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.4.1.4	Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1.5	Pengujian Signifikansi Uji Anova (Uji F).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1.6	Pengujian Signifikansi Menggunakan Uji t.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1.7	Model Persamaan Regresi Berganda Pengaruh <i>E-service Quality</i> Terhadap <i>Corporate image</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Implikasi Hasil Temuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.1	Implikasi Temuan yang Bersifat Teoritik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.2	Implikasi Temuan yang Bersifat Empirik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI...</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Kesimpulan.....	<b>Er ror! Bookmark not defined.</b>
5.2	Rekomendasi.....	<b>Er ror! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		



## DAFTAR TABEL

- TABEL 1.1 PERKEMBANGAN WISATAWAN MANCANEGARA DAN DEvisa, 2009-2013..... **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 1.2 PERKEMBANGAN JUMLAH PERJALANAN WISATAWAN NUSANTARA, 2009-2013..... **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 1.3 JUMLAH PESAWAT TERBANG MENURUT SERTIFIKASI OPERATOR ANGKUTAN UDARA, 2009-2013 ..**Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 1.4 LALU LINTAS ANGKUTAN UDARA PENERBANGAN DALAM NEGERI, 2009-2013..... **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 1.5 *NATIONAL AIRLINES CORPORATE IMAGE*, 2010-2013 ..... **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 1.6 PERBANDINGAN *SERVICE QUALITY* DAN *E-SERVICE QUALITY* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 1.7 IMPLEMENTASI DIMENSI E-SERVICE QUALITY PADA COMPANY WEBSITE SRIWIJAYA AIR.....**Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 2.1 PERUSAHAAN KELOMPOK INDUSTRI PARIWISATA FUNGSI DAN TUGAS DALAM MELAYANI WISATAWAN ..... **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 2.2 DEFINISI *E-SERVICE QUALITY* MENURUT PARA AHLI ... **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 2.3 DIMENSI *E-SERVICE QUALITY* (E-SERVQUAL) ..... **Error! Bookmark not defined.**

TABEL 2.4 PENELITIAN TERDAHULU YANG BERKAITAN DENGAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CORPORATE IMAGE*..... **Error! Bookmark not defined.**

TABEL 3.1 OPERASIONALISASI VARIABEL. **Error! Bookmark not defined.**

TABEL 3.2 JENIS DAN SUMBER DATA ..... **Error! Bookmark not defined.**

TABEL 3.3 HASIL UJI VALIDITAS (*E-SERVICE QUALITY* DAN *CORPORATE IMAGE*) INSTRUMEN PENELITIAN ..... **Error! Bookmark not defined.**

TABEL 3.4 HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN ..... **Error! Bookmark not defined.**

TABEL 4.1 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP *EASE OF USE* PADA *COMPANY WEBSITE* PT. SRIWIJAYA AIR ..... **Error! Bookmark not defined.**

TABEL 4.2 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP *WEBSITE DESIGN* PADA *COMPANY WEBSITE* PT. SRIWIJAYA AIR..... **Error! Bookmark not defined.**

TABEL 4.3 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP *ASSURANCE* PADA *COMPANY WEBSITE* PT. SRIWIJAYA AIR.. **Error! Bookmark not defined.**

TABEL 4.4 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP *PERSONALIZATION* PADA *COMPANY WEBSITE* PT. SRIWIJAYA AIR..... **Error! Bookmark not defined.**

TABEL 4.5 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP *RESPONSIVENESS* PADA *COMPANY WEBSITE* PT. SRIWIJAYA AIR..... **Error! Bookmark not defined.**

TABEL 4.6 REKAPITULASI HASIL TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP *E-SERVICE QUALITY* PADA *COMPANY WEBSITE* PT. SRIWIJAYA AIR ..... **Error! Bookmark not defined.**

TABEL 4.7 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP *PERSONALITY*... **Error! Bookmark not defined.**

TABEL 4.8 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP *REPUTATION*.... **Error! Bookmark not defined.**

TABEL 4.9 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP *VALUE/ETHICS*. **Error! Bookmark not defined.**

TABEL 4.10 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP *CORPORATE IDENTITY* ..... **Error! Bookmark not defined.**

TABEL 4.11 REKAPITULASI HASIL TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP *CORPORATE IMAGE* ..... **Error! Bookmark not defined.**

TABEL 4.12 HASIL UJI NORMALITAS ..... **Error! Bookmark not defined.**

TABEL 4.13 HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS .....**Error! Bookmark not defined.**

TABEL 4.14 HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS .....**Error! Bookmark not defined.**

TABEL 4.15 HASIL UJI KORELASI DAN KOEFESIEN DETERMINASI  
.....**Error! Bookmark not defined.**

TABEL 4.16 HASIL UJI ANOVA (Uji F).....**Error! Bookmark not defined.**

TABEL 4.17 HASIL Uji t.....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 *MARKET SHARE* PENERBANGAN DOMESTIK DI  
INDONESIA .....**Error! Bookmark not defined.**

GAMBAR 1.2 JUMLAH PNR PT. SRIWIJAYA AIR BERDASARKAN

	<i>WEBSITE</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
GAMBAR 2.1	TINGKAT KEINGINAN SESEORANG UNTUK MELAKUKAN PERJALANAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
GAMBAR 2.2	PERBANDINGAN <i>VIRTUAL SERVICE</i> DAN <i>PHYSICAL SERVICE</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
GAMBAR 2.3	MODEL KONSEPTUAL <i>E-SERVICE QUALITY</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
GAMBAR 2.4	KERANGKA PEMIKIRAN PENGARUH <i>E-SERVICE QUALITY</i> TERHADAP <i>CORPORATE IMAGE</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
GAMBAR 2.5	PARADIGMA PENELITIAN PENGARUH <i>E-SERVICE QUALITY</i> TERHADAP <i>CORPORATE IMAGE</i> PERUSAHAAN PENERBANGAN PT. SRIWIJAYA AIR (Studi pada <i>On Sales</i> PT.Sriwijaya Air ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
GAMBAR 3.1	REGRESI LINIER BERGANDA .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
GAMBAR 4.1	KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
GAMBAR 4.2	KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
GAMBAR 4.3	KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
GAMBAR 4.4	KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
GAMBAR 4.5	KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDAPATAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
GAMBAR 4.6	KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN TEMPAT TINGGAL .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
GAMBAR 4.7	PENGALAMAN RESPONDEN BERDASARKAN TUJUAN PERJALANAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
GAMBAR 4.8	PENGALAMAN RESPONDEN BERDASARKAN SUMBER INFORMASI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

GAMBAR 4.9 PENGALAMAN RESPONDEN BERDASARKAN FREKUENSI  
PENGGUNAAN.....**Error! Bookmark not defined.**

GAMBAR 4.10 PENGALAMAN RESPONDEN BERDASARKAN BIAYA  
.....**Error! Bookmark not defined.**

GAMBAR 4.11 *E-SERVICE QUALITY* PADA GARIS KONTINUM..... **Error!  
Bookmark not defined.**

GAMBAR 4.12 *CORPORATE IMAGE* BERDASARKAN GARIS KONTINUM  
.....**Error! Bookmark not defined.**

