

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS MEREK DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

(Studi pada Penumpang Pesawat Maskapai Lion Air di Yogyakarta)

*THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, TRUST AND CORPORATE IMAGE COMPANY
ON BRAND LOYALTY WITH CUSTOMER
SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE
(Study on Airplane Passenger Lion Air in Yogyakarta)*



Oleh

RIDWAN ARIF SUJOKO

20140410007

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS MEREK DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

(Studi pada Penumpang Pesawat Maskapai Lion Air di Yogyakarta)

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, TRUST AND CORPORATE IMAGE COMPANY
ON BRAND LOYALTY WITH CUSTOMER
SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE
(Study on Airplane Passenger Lion Air in Yogyakarta)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh

Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

RIDWAN ARIF SUJOKO

20140410007

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

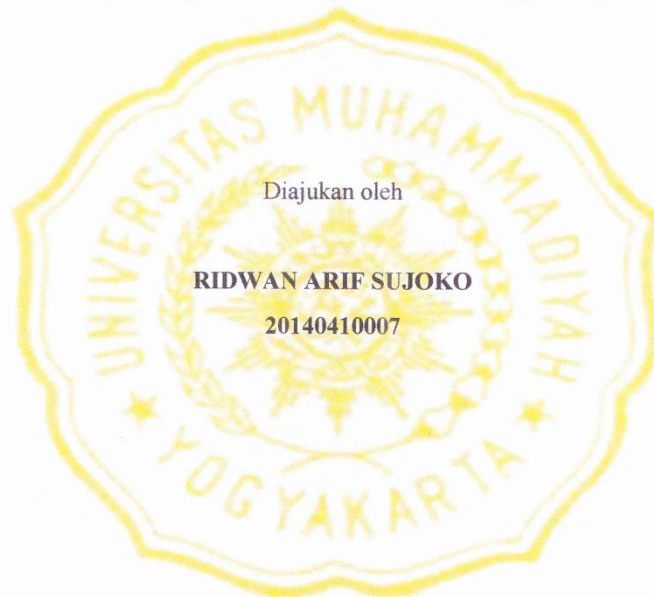
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS MEREK DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

(Studi pada Penumpang Pesawat Maskapai Lion Air di Yogyakarta)

*THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, TRUST AND CORPORATE IMAGE
COMPANY ON BRAND LOYALTY WITH CUSTOMER
SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE
(Study on Airplane Passenger Lion Air in Yogyakarta)*



Diajukan oleh

RIDWAN ARIF SUJOKO

20140410007

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

A blue ink signature of the supervisor, Drs. Asnawi Asdinardju, M.Si, is written over the text.

Drs. Asnawi Asdinardju, M.Si
NIK:195907061986011001

Tanggal: 1 Desember 2017

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ridwan Arif Sujoko

Nomor Mahasiswa : 20140410007

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS MEREK DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (studi pada penumpang pesawat maskapai Lion Air di Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 1 Desember 2017



Ridwan Arif Sujoko

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah,6-8)

“Tidak ada jalan yang lunak untuk mencapai

Cita-cita yang besar”.

(Susilo Bambang Yudhoyono)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk.....

Untuk Kedua Orang Tua saya

Almamater saya Tercinta

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, amin.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat Memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Judul yang penulis ajukan adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Merek dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel mediasi” (Studi pada penumpang maskapai Lion Air di Yogyakarta).

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D. sebagai Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Drs. Asnawi Asdinardju, M.Si. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
4. Kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.

5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu demi perbaikan selanjutnya, kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Yogyakarta, Desember 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i>	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
A. Rumusan Masalah Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
B. Telaah penelitian terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C. Penurunan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
D. Model Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Obyek/Subyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Sampel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.

G. Uji Kualitas Instrumen dan Data **Error! Bookmark not defined.**

H. Uji Hipotesis dan Analisa Data **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN ... **Error! Bookmark not defined.**

A. Karakteristik Responden **Error! Bookmark not defined.**

B. Uji Kualitas Instrumen dan Data **Error! Bookmark not defined.**

C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) **Error! Bookmark not defined.**

D. Pembahasan **Error! Bookmark not defined.**

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... **Error! Bookmark not defined.**

A. Kesimpulan..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Saran **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA **Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN **Error! Bookmark not defined.**