

SKRIPSI

**KUALITAS LAYANAN DAN EFEK MEDIASI CITRA PERUSAHAAN PADA
PENGARUH ANTARA KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR**

***SERVICE QUALITY AND THE MEDIATING EFFECT OF CORPORATE
IMAGE ON THE RELATIONSHIP BETWEEN CUSTOMER SATISFACTION
AND CUSTOMER LOYALTY IN THE LION AIR***




Diajukan oleh:

MOCH RIZKI CAHYA PERMANA

20140410287

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing,


Misbahul Anwar, SE., M.Si.
NIK. 19670916199202 143 014

Tanggal, 02 Agustus 2018

SKRIPSI

**KUALITAS LAYANAN DAN EFEK MEDIASI CITRA PERUSAHAAN PADA
PENGARUH ANTARA KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR**

***SERVICE QUALITY AND THE MEDIATING EFFECT OF CORPORATE
IMAGE ON THE RELATIONSHIP BETWEEN CUSTOMER SATISFACTION
AND CUSTOMER LOYALTY IN THE LION AIR***


Diajukan oleh


MOCH RIZKI CAHYA PERMANA

20140410287


Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 11 Agustus 2018
Yang terdiri dari


Dr. Indah Fatmawati, M.Si.
Ketua Tim Penguji


Misbahul Anwar, SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji


Sutrisno Wibowo, SE., MM.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA.
NIK. 19731218199904 143 068