

**PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN MASKAPAI  
PENERBANGAN LION AIR DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

*THE INFLUENCE OF CUSTOMER VALUE AND SERVICE QUALITY  
TOWARD SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY OF LION AIR  
AIRLINE IN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA*



oleh

**MOHAMMAD NOVIAN BAHAR**

**20140410085**

**PRODI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**

**PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN MASKAPAI  
PENERBANGAN LION AIR DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER VALUE AND SERVICE QUALITY  
TOWARD SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY OF LION AIR  
AIRLINE IN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



oleh

**MOHAMMAD NOVIAN BAHAR**

**20140410085**

**PRODI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**