

SKRIPSI

**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***



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing


Dr. Siti Dyah Handayani, S.E., M.M.

NIK. 19680531199202143012

Tanggal, 31 Juli 2018

SKRIPSI

**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***

Diajukan Oleh:

MOHAMMAD NOVIAN BAHAR

20140410085

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Tanggal 16 Agustus 2018

Yang terdiri dari

Dr. Siti Dyah Handayani, S.E., M.M
Ketua Tim Penguji



Sutrisno Wibowo, SE., MM
Anggota Tim Penguji



Hasnah Riniyati, SE., M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA
NIK. 19731218199904143068