

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama : Arriza Rifahdi Aulia

Nomor mahasiswa : 20120410241

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI, KEPUASAN PELANGGAN DAN CITRA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN GARUDA INDONESIA DI DIY”** 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 disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 23 April 2016

Arriza Rifahdi Aulia

## MOTTO

*Hiduplah engkau seberapapun lamanya, namun engkau pasti akan mati, Cintailah siapa saja yang engkau suka, namun engkau pasti akan berpisah dengannya*

*Berbuatlah semaumu namun engkau pasti akan mendapat balasannya, Barangsiapa ridha dengan rizki yang telah Allah berika, maka ia akan tenang di dunia dan akhirat*

*Barangsiapa dapat menundukkan nafsu syahwatnya, maka ia akan menjadi orang yang mulia di dunia dan di akhirat*

*Barangsiapa merasa cukup, sehingga tidak mengharapkan pemberian orang lain, maka dia akan selamat di dunia dan di akhirat*

*Barangsiapa dapat memelihara lisannya maka dia akan selamat di dunia dan di akhirat*

*(Imam Nawawi al Bantani)*

## PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya kecil ini untuk cahaya hidup yang senantiasa ada saat suka maupun duka, selalu setia mendampingi meskipun kalian jauh disana.

Saat kulemah tak berdaya kalian selalu menjadi energi positif bagi penulis, selalu dengan ikhlas memanjatkan doa untuk putra tercinta dalam setiap sujudnya.

**Ardi**, Terimakasih untuk menjadi guru pertama yang mengajarkanku akan kehidupan serta selalu menuntunku untuk bermental baja, bersabar, mensyukuri nikmat Allah SWT.

**Siti Ma'rifah**, Kelembutan, Kesabaran, Kesederhanaan serta dirimu yang Qana'ah membuatku selalu bangga telah terlahir dari rahimmu. Engkau akan selalu menjadi wanita terhebat untukku. Terimakasih untuk semuanya Ibu.

Serta kalian...

1. Anza Ramadhan Al-Aulia, adek yg suka ngrepotin tapi ngangenin. Tapi mamas tetep sayang kok, asal ga ngrepotin wkwkwkw...guyon nja nja...terus ngaji yooo.
2. Vebrita Caesar Ariyanti (gitu bukan nama lengkapnya, hehe) makasih mb dukungannya dalam bentuk apapun. Semoga anak pertamanya lahir sehat mb, di beri kelancaran, Amin. Beserta suami, Mas Ardi, terimakasih mas dukungannya, semoga menjadi ayah yang baik dan menjadi teladan bagi anaknya, Amin.
3. Keluarga besar di Cilacap, Mbah uti, Budhe, Pakdhe, Om Arif beserta keluarga, terimakasih doanya. Semoga bisa berkumpul maning yak.

4. Ahmad Junaedi, Siti Hayati, Hafid Bachtiar dan Zulfi terimakasih banyak sudah menemani dan membantu dikala senang dan susah.
5. Lyna Audiena Wijayanti, menemani sampai detik ini, mendukung untuk menyelesaikan karya ini walaupun saya malas, tetapi tidak pernah lelah kau memberiku semangat. Semoga kita akan lanjut ke level kehidupan selanjutnya. Amin...
6. Keluarga besar kelas Manajemen G 2012 *G-Force!!!* Teman-teman kuliah yang sama-sama berjuang walau ditengah jalan kita menemukan hidup kita masing-masing. Sukses kawan !!!
7. Teman-teman magang, Sela, Gita, Pak Cip, Pak Didik beserta tim Gold Buster terimakasih pengalamannya dan bimbingan selama menjalani magang.
8. Teman-teman KKN 41 bebe, agis, mikdar, eki, hamka, Rosita, reni, annisa, fahmi, latifa, narsih, bang Roby, tanaya, tika, dwi Su, atika. Makasih kerjasamanya selama KKN.
9. Alfian Zaiunul Akbar, terimakasih sudah mengajarkan banyak tentang penulisan skripsi ini.
10. Makasih juga buat semua yang terlibat dan mendukung serta saya selama kuliah dan penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan semuanya. Maturnuwun.