PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MASKAPAI PENERBANGAN CITILINK DI YOGYAKARTA

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana Strata- 1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

SKRIPSI



Oleh :

Nama	:	Fatmah Kharima Ramadhan Merukh
NIM	:	15311015
Jurusan	:	Manajemen
Bidang	:	Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain 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 refrensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 25 Juni 2019

Penulis,



Fatmah Kharima Ramadhan Merukh

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Maskapai Penerbangan Citilink di Yogyakarta

Nama	: Fatmah Kharima Ramdhan Merukh
Nomor Mahasiswa	: 15311015
Program Studi	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Pemasaran

Yogyakarta, 25 Juni 2019

Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing,

Anas Hidayat Drs., M.B.A.,Ph.D.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MASKAPAI PENERBANGAN CITILINK DI YOGYAKARTA

Disusun Oleh : **FATMAH KHARIMA RAMADHAN MERUKH**

Nomor Mahasiswa : **15311015**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Kamis, tanggal: 11 Juli 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Anas Hidayat, Drs., MBA., Ph.D. .....

Penguji : Istyakara Muslichah, SE., MBA. .....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

MOTTO

”Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.” **QS. Asy-Syarh: 5-6**

“The best revenge is to improve yourself” Ali bin Abi Talib

“Saat banyak kepala sibuk ingin menjadi sempurna, sederhana jadi langka rasanya”

HALAMAN PERSEMBAHAN



Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Ibu, Bapak, Kakak Rara, dan Tata

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Penulis mengucapkan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Maskapai Penerbangan Citilink di Yogyakarta" Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu A'alaihi Wa Sallam yang syafaatnya kita harapkan dikemudian hari. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana strata-1, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak dalam penyelesaian skripsi ini, baik berupa bimbingan, arahan, maupun fasilitas. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala berkat dan karunia-Nya yang diberikan kepada penulis.
2. Bapak Anjar Priyono, S.E., M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Anas Hidayat Drs., M.B.A.,Ph.D. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan baik hati telah memberikan bimbingan kepada penulis.

4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah berjasa dalam berbagi ilmu dan pengalaman bagi penulis selama melakukan perkuliahan.

5. Orangtua saya Bapak Ir. Sulaiman Eva Merukh dan Ibu Rachmah yang selalu menyayangi saya dan terus mendoakan dan memberikan semangat yang tak ada hentinya kepada saya dengan segala kekurangan dan keterbatasan yang saya miliki.

6. Kakaku Dayanara Amarita Merukh dan adikku Fathrah Rachmah Madinna Merukh yang selalu menjadi teman berkeluh kesah dan tidak lelah meberikan dukungan.

7. Muhammad Ega Saputra yang tidak lelah memberikan masukan, dukungan, dan selalu sabar menghadapi saya.

8. Gabila Nurentandia Zafira Nasution teman seperjuangan dari MA hingga kini terus sama-sama menjadi teman seperjuangan dan orang yang menjadi saksi dalam perjalanan hidup sejak MA hingga sekarang.

9. Putri, Vivi, Azizza, Kupang, Fias, Yusva, Amrul, Kiki, Mantok, Gendon, dan semua teman-teman IKMAMMM 2015 yang bukan sekedar teman tapi sudah saya anggap keluarga selamat berjuang menghadapi kehidupan yang sesungguhnya dan terima kasih atas petemanan rasa saudara ini dan banyak pelajaran yang sudah diberikan dan semoga tetap akur hingga akar.

10. Ghina, Taufiq, Anam, Kris, Nina, Shela, Alia, Azzah, Vega, Fitri, Zizi dan semua teman-teman semasa perkuliahan saya ucapkan terima kasih atas semua bantuan, dukungan, dan sudah mewarnai kehidupan semasa perkuliahan ini. Semoga apa yang kita semua mimpikan dan citakan dapat terjuwud. Semoga silaturahmi ini juga terus berlanjut.

Dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.