

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MASKAPAI
AIR ASIA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh
Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)**

**Oleh
TABITHA TIARA THANSA
1252045**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2017**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND
COSTUMER SATISFACTION ON COSTUMERS
LOYALTY AIR ASIA AIRLINE***

THESIS

***In Partial fulfillment of The Requirements for The Degree of
Bachelor of Science In Management***

BY
TABITHA TIARA THANSA
1252045



***BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2017***

KATA PENGANTAR

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan” memiliki bagaimana kualitas layanan yang telah diberikan maskapai Air Asia kepada pelanggan, mengetahui bagaimana kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, dan seberapa loyal pelanggan kepada maskapai Air Asia.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang dimiliki dari penulisan ini, peneliti berfokus pada kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Ditambah lagi populasi dan sampel hanya untuk mahasiswa Universitas Kristen Maranatha.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini:

1. Allah SWT atara rahmat-Nya memberikan kelancaran dan kemudahan hingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan baik.
2. Bpk Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si. sebagai dosen pembimbing yang memberikan masukan, kritik, dan saran hingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Kezia Kurniawati Nursalin, S.E., M.B.A. Sebagai dosen wali saya yang memberikan semangat hingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Mamah, Papah, Nabila, dan Adhia yang selalu memberikan semangat dan selalu mendoakan hingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Sahabat dari SMP Asry dan Marsya yang selalu memberi semangat hingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Sahabat diperkuliahan Nabila Tasya, Devitha, Rynna, Caroline, Refi, Mutia, Ayu Pramesti, Alghifari, Arin, Dan Vira yang memberikan semangat, doa, dan memberi masukan hingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Terakhir semoga semua kebaikan yang telah diberikan dibalas oleh Allah SWT. Kritik dan saran akan diterima dengan senang hati. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk orang banyak terutama dunia pendidikan.

Bandung, Januari 2017

Tabitha Tiara Thansa