

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA MASKAPAI
PENERBANGAN**

(Studi Kasus: Garuda Indonesia)

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
Muhammad Harland Fadil
1252283**



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2017**

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY FOR CUSTOMER SATISFACTION ON AIRLINES COMPANY

(Case Study : Garuda Indonesia)

A THESIS

**In Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree of
Bachelor of Science in Management**

**By
Muhammad Harland Fadil
1252283**



**PROGRAM STUDY S-1 MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2017**

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan”. Penulisan skripsi ini ditujukan guna memenuhi syarat untuk gelar sarjana ekonomi (S.E) di Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan segala kritik dan saran yang akan penulis terima dengan hati terbuka sebagai bahan perbaikan penulis dimasa yang akan datang.

Penulis tidak dapat bekerja sendiri, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT karena hanya atas berkat rahmat dan izin-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Chandra Kuswoyo, S.E., MT. sebagai dosen pembimbing yang telah senantiasa meluangkan waktunya dalam membimbing, memberi masukan serta pengarahan yang terbaik dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Ibu Dra. Asni Harianti, M.Si., selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan selama belajar di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
4. Kedua orang tua dan adik serta keluarga besar penulis, yang telah memberikan dukungan, doa, motivasi dan nasihat sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga jenjang S-1.
5. Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha
6. Nonie Magdalena, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
7. Seluruh dosen pengajar Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan pengajaran dan ilmu kepada penulis.

8. Tsaniya Faza, yang selalu memberikan semangat dan doanya kepada penulis.
9. Rama E.E, sahabat terdekat yang telah membantu menghibur penulis, memberi semangat dan motivasi.
10. Sahabat-sahabat SMAN 2 Bandung angkatan 2012 terutama *group* “Anak Ibu Endang” yang telah memberikan banyak dukungan kepada penulis.
11. Sahabat-sahabat Keluarga Maranatha terutama anak – anak pinggir yang telah menemani penulis saat kuliah hingga sampai menyelesaikan skripsi.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih atas segala dukungan dan bantuannya, semoga Tuhan selalu melimpahkan karunianya untuk semua pihak atas kebajikannya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis bagi pihak lainnya dan memberikan nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Juli 2017

(Muhammad Harland Fadil)