



**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MELALUI *BRAND IMAGE* PADA KONSUMEN
MASKAPAI LION AIR**

SKRIPSI

Tasya Fitri Azzahra
2019021061

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2023

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MELALUI *BRAND IMAGE* PADA KONSUMEN
MASKAPAI LION AIR**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana dalam
Bidang Manajemen pada Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas
Pembangunan Jaya

Tasya Fitri Azzahra
2019021061

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2023

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI BRAND IMAGE PADA KONSUMEN MASKAPAI LION AIR

Nama : Tasya Fitri Azzahra

NIM : 2019021061

Program Studi : Manajemen


Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 1 Januari 2024

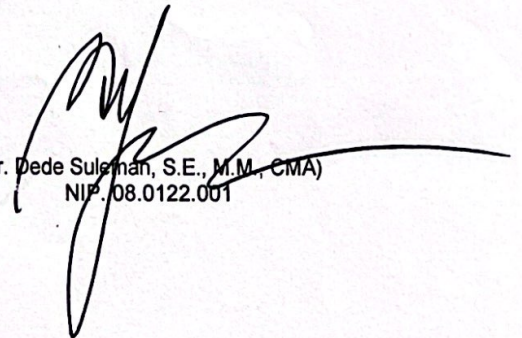
Menyetujui :

Pembimbing Utama

Kepala Program Studi



(Mohamad Trio Febriyantoro, S.S., M.M.)
NIP.



(Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA)
NIP. 08.0122.001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI




PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
MELALUI BRAND IMAGE PADA KONSUMEN MASKAPAI LION AIR

SKRIPSI

Oleh:

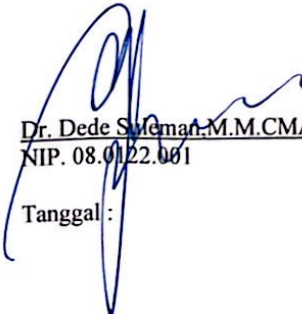
Tasya Fitri Azzahra
2019021061

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana
Pada Hari/Tanggal: 8 Januari 2024

| | Tanda Tangan | Tanggal |
|---|---|-------------|
| Pembimbing Utama: <u>Mohamad Trio Febriyanto,</u> S.S., M.M. NIP. 08.0722.015 |  | 19/1 2024 |
| Dosen Penguji: <u>Zulkifli, S.E.M.M</u> NIP. 08.0122.002 |  | 19/1 - 2024 |
| Dr. Mohamad Zein Saleh, S.H., M.M. NIP. 08.1022.026 |  | 18/1 - 2024 |

Mengetahui:

Kepala Program Studi Manajemen


Dr. Dede Sulman, M.M.CMA
NIP. 08.0122.001
Tanggal :

Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis


Dra. Clara Evi Citraningtyas, M.A. Ph.D
NIP. 08.0220.027
Tanggal : 19/1/24

**SURAT PERNYATAAN
MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Tasya Fitri Azzahra

NIM : 2019021061

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul:

**PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI
BRAND IMAGE PADA KONSUMEN MASKAPAI LION AIR**

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 19 Januari 2024

Peneliti,

Meterai 

Nama : Tasya Fitri Azzahra

NIM : 2019021061

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-NYA sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul: “Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Loyalitas Konsumen* Melalui *Brand Image* Pada Konsumen Maskapai Lion Air” ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.

Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Bapak Ir. Frans Satyaki Sunito. Selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya.
2. Bapak Ir. Yudi Samsyudia, Ph.D. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya.
3. Ibu Dra. Clara Evi C. Citraningtyas, M.A, Ph.D Selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis.
4. Bapak Dr.Dede Suleman,M.M.CMA. Selaku Kepala Program Studi Manajemen.
5. Bapak Dr. (Cand.) Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi Pertama.
6. Kepada kedua Orangtua saya selalu mendukung saya selama melakukan penulisan skripsi ini
7. Kepada M. Zidane Alfandito yang selalu memberikan support kepada saya selama mengerjakan skripsi ini
8. Kepada sahabat-sahabatku Nafila, Elsa, Shafa dan beberapa yang tidak dapat saya sebutkan saya ucapkan terimakasih atas bantuan serta supportnya selama ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 19 Januari 2024



Tasya Fitri Azzahra