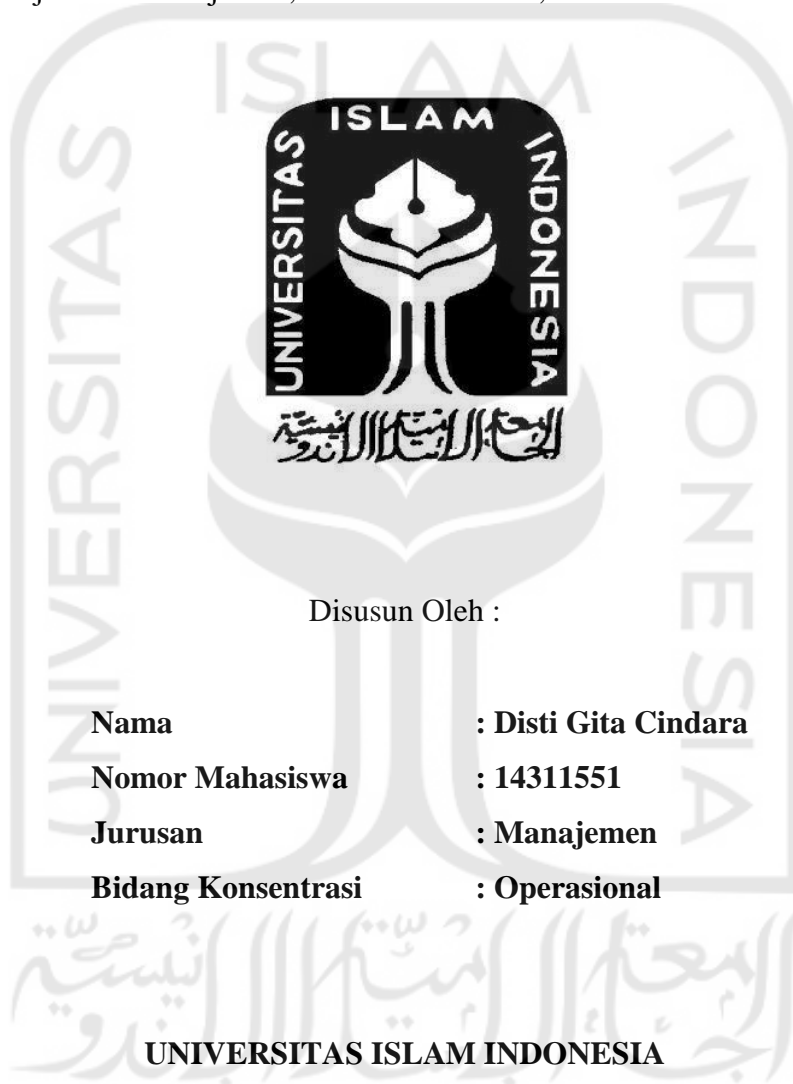


# **EVALUASI KUALITAS LAYANAN TERHADAP MASKAPAI PENERBANGAN CITILINK**

## **SKRIPSI**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat tugas akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Disusun Oleh :

**Nama** : Disti Gita Cindara  
**Nomor Mahasiswa** : 14311551  
**Jurusan** : Manajemen  
**Bidang Konsentrasi** : Operasional

**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 referensi, saya sanggup menerima hukuma/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 16 Januari 2019



Disti Gita Cindara

الجمعة الإسلامية الأندلسية

**Analisis Kualitas Layanan terhadap *Repurchase* dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Maskapai Penerbangan Citilink (*Low Cost and Full Service*)**

Nama : Disti Gita Cindara

Nomor Mahasiswa : 14311551


Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 17 Desember 2018

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Siti Nurul Ngaini, Dra., MM.

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN TERHADAP MASKAPAI PENERBANGAN  
CITILINK**

Disusun Oleh : **DISTI GITA CINDARA**

Nomor Mahasiswa : **14311551**

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

Pada hari Rabu, tanggal: 13 Februari 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Siti Nurul Ngaini, Dra., MM

Penguji : Nursya'bani Purnama, SE., M.Si.

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



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

## MOTTO

*“Dan Aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka beribadah kepada-Ku.”*

(QS. Adz Dzariyat: 56)

*“Sesungguhnya jika kamu bersyukur, niscaya Aku akan menambah (nikmat) kepadamu,*

*tetapi jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka pasti azabku sangat berat.”*

(QS 14 Ibrahim ayat 7)

*“Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan.”*

(QS Ar Rahman 55)

*“Kalau hidup sekadar hidup, babi di hutan juga hidup.*

*Kalau bekerja sekadar bekerja, kera juga bekerja.”*

(Buya Hamka)

*“Allah akan mengangkat kedudukan orang-orang yang beriman dan diberikan ilmu di antara kalian beberapa derajat. Allah Maha mengetahui apa yang kalian kerjakan.”*

(QS. Al Mujadilah 11).

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikumWr. Wb.*

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, kekuatan serta ketabahan, sehingga saya dapat menyelesaikan laporan skripsi ini. Laporan skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat di dalam menempuh kelulusan Program Studi Strata I pada Universitas Islam Indonesia.

Penyelesaian laporan ini tidak semata-mata dari pihak saya, melainkan juga berkat bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu baik secara materiil maupun non materiil. Oleh karena itu saya menghaturkan banyak terimakasih kepada yang terhormat dan yang tercinta :

1. Ibu Siti Nurul Ngaini Dra.,M.M., selaku dosen pembimbing Skripsi.
2. Kepada ayah dan ibu saya, Mas Dana dan Mba Vera kaka tersayang dan keponakan tercinta El-Fettih, serta adik saya Dinda yang telah mensupport dan mendoakan saya selama menjalani kegiatan perkuliahan.
3. Seluruh Staf Pengajar prodi Manajemen di Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan bekal dan ilmu selama penyusun skripsi ini.
4. Teman-Teman Bridging Manajemen yang menjadi teman pertama saya di kampus FE UII ini.
5. Sahabat tercinta Rembulan Selaras, Siti Fitria Fahmila, dan Cheserly Putri yang telah menjadi dosen pembimbing kedua dalam membantu menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman kos Nabilah terutama Bornia yang menjadi penyemangat dan teman saling mensupport ketika rasa malas mengerjakan skripsi datang.
7. Serta pihak lainnya tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati saya menyadari bahwa hasil yang dicapai dari skripsi ini, masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangannya. Oleh karena itu saran dan kritikan

yang bersifat membangun sangat saya harapkan, semoga skripsi ini dapat memberikan masukan serta informasi yang bermanfaat. Akhir kata, saya ingin mengucapkan banyak terimakasih dan semoga semua pihak yang telah memberikan bantuan atas penyelesaian laporan ini mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin...

*Wassalamu'alaikumWr. Wb.*

Yogyakarta, 16 Januari 2019

Disti Gita Cindara

