

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang atas berkah dan karunia yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas akhir dengan judul “**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI, KEPUASAN PELANGGAN KEPADA LOYALITAS**

**PELANGGAN MASKAPAI LION AIR**” ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Karawaci.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, tugas akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan tugas akhir ini, yaitu kepada:

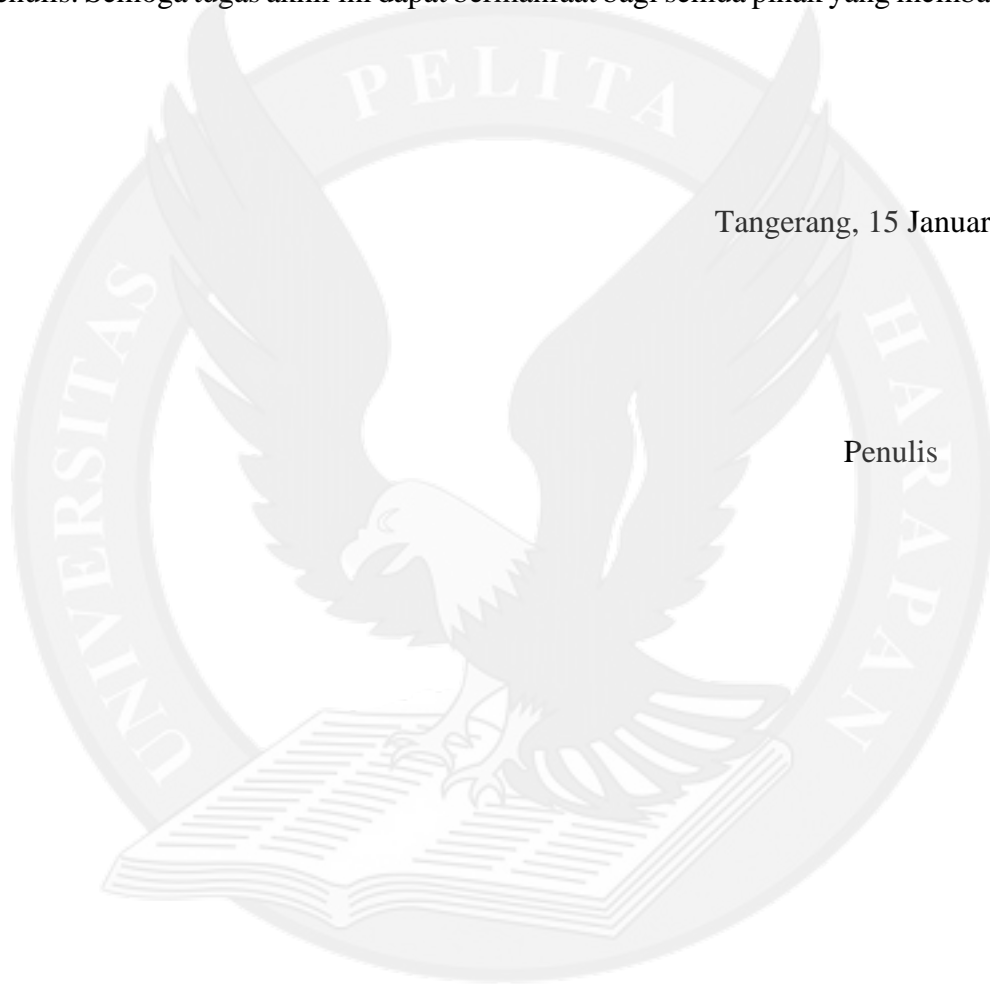
1. Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, MBA., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
2. Ibu Isana S. C. Meranga, S.P., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen,
3. Bapak Dr. Moses Lorensius P. Hutabarat S.Kom., S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam menyusun tugas akhir,
4. Ketua dan tim penguji tugas akhir.
5. Orang tua penulis yang telah mendidik dan membesarkan penulis dari lahir hingga sekarang ini dan telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis untuk menjalani kehidupan,
6. Keluarga dan teman penulis yang telah setia mendukung,
7. Dosen-dosen yang telah memberikan pengajaran berharga kepada penulis selama perkuliahan, dan
8. Staf karyawan Business School dan perpustakaan yang telah memberikan bantuan

kepada penulis.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang, 15 Januari 2021

Penulis



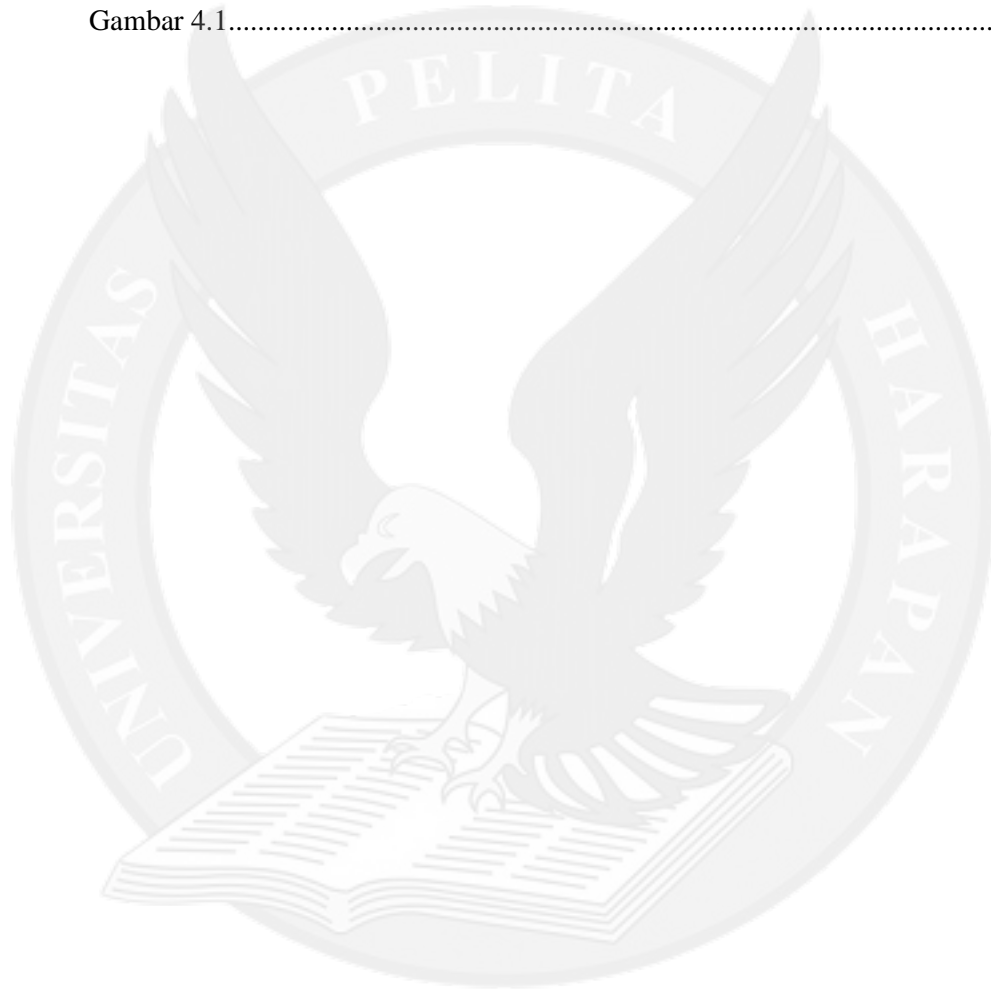
## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....</b>	
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....</b>	
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	
<b>Abstrak.....</b>	
<b>Kata pengantar.....</b>	
<b>Daftar Isi .....</b>	
<b>Daftar Gambar.....</b>	
<b>Daftar Tabel.....</b>	
<b>Daftar Lampiran .....</b>	
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>13</b>
1.1. Latar Belakang .....	13
1.2. Rumusan Masalah .....	21
1.3. Tujuan Penelitian.....	22
1.4. Sistematika Penulisan.....	22
<b>BAB II TINJAUAN LITERATUR.....</b>	<b>24</b>
2.1. Kualitas Layanan.....	24
2.2. Citra Merek.....	27
2.3. Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	28
2.4. Kepuasan Pelanggan.....	30
2.5. Loyalitas pelanggan.....	33
2.6. Hubungan Antar Variabel .....	37
2.7. Model Penelitian .....	42

3.1.	Paradigma Penelitian.....	45
3.2.	Desain Penelitian.....	46
3.3.	Populasi dan Sampel .....	47
3.4.	Pengukuran Variabel .....	48
3.5.	Definisi Konseptual dan Operasional.....	50
3.6.	Skala Pengukuran .....	56
3.7.	Metode Pengumpulan Data .....	58
3.8.	Teknik Analisis Data.....	59
3.9.	Hasil Uji Studi Pendahuluan .....	60
3.10.	Uji Validitas.....	61
3.11.	Uji Reliabilitas .....	65
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>67</b>
4.1.	Hasil Penelitian Aktual.....	67
4.2.	Profil Responden .....	67
4.1.1.	Statistik Deskriptif .....	70
4.1.2.	Hasil Structural Equation Modeling (SEM) .....	72
4.3.	Pembahasan .....	82
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>90</b>
5.1	Kesimpulan .....	90
5.2	Implikasi Teoritis .....	92
5.3	Implikasi Manajerial .....	92
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	94
5.5	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>97</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.....	17
Gambar 2.1.....	43
Gambar 3.1.....	50
Gambar 3.2.....	52
Gambar 4.1.....	81



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 .....	19
Tabel 3.1 .....	51
Tabel 3.2 .....	59
Tabel 3.3 .....	60
Tabel 3.4 .....	61
Tabel 3.5 .....	62
Tabel 3.6 .....	64
Tabel 3.7 .....	65
Tabel 3.8 .....	66
Tabel 4.1 .....	67
Tabel 4.2 .....	70
Tabel 4.3 .....	72
Tabel 4.4 .....	73
Tabel 4.5 .....	74
Tabel 4.6 .....	76
Tabel 4.7 .....	77
Tabel 4.8 .....	78
Tabel 4.9 .....	79

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I.....	101
Lampiran II.....	108

