

# **SKRIPSI**

## **HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI, KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MASKAPAI LION AIR**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

**NAMA : HANS WILSON**

**NPM : 00000020185**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
JAKARTA  
2021**



## UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

### Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir

Saya/kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama - NPM : Hans Wilson Widjaja - 00000020185  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
 Studi : Manajemen  
 Lokasi Kampus : Jakarta  
 Jenis Tugas Akhir : Skripsi  
 Judul : Hubungan antara kualitas pelayanan, citra merek, pemanfaatan teknologi informasi, kepuasan pelanggan kepada loyalitas pelanggan maskapai Lion air

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya/kami dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Saya/kami memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas PelitaHarapan atas Tugas Akhir tersebut untuk diunggah ke dalam Repositori UPH.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya/kami tersebut, maka saya/kami bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Pelita Harapan dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di : Jakarta  
 Pada Tanggal : 15 Januari 2021  
 Yang menyatakan,

Tanda Tangan			
Nama	( Hans Wilson. W )	( )	( )



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

---

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK,  
PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI, KEPUASAN PELANGGAN  
KEPADA LOYALITAS PELANGGAN MASKAPAI LION AIR**

Oleh :

Nama : Hans Wilson Widjaja  
Nomor Pokok Mahasiswa : 00000020185  
Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Karawaci, Tangerang, Banten.

Tangerang, 26 November 2020

Menyetujui :

Dosen Pembimbing

(Dr. Moses Lorensius P. Hutabarat, S.Kom., S.E., M.M)

Ketua Program Studi Manajemen

(Isana S. C. Meranga, S.P., M.M.)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

(Dra. Gracia Shinta S. Ugut, MBA, Ph.D.)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada hari Jumat, 15 Januari 2021, telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Pelita Harapan, atas nama:

**Nama** : **Hans Wilson Widjaja**  
**Nomor Pokok Mahasiswa** : **00000020185**  
**Program Studi** : **Manajemen**

Termasuk Ujian Skripsinya yang berjudul **“HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI, KEPUASAN PELANGGAN KEPADA LOYALITAS PELANGGAN MASKAPAI LION AIR”** oleh tim penguji yang terdiri dari :

<b>Nama Dosen Penguji</b>	<b>Status</b>	<b>Tanda tangan</b>
1. Dr. Sabrina Oktorina Sihombing, S.E., M.Bus.	,sebagai Ketua	
2. Dr. Moses Lorensius P. Hutabarat, S.Kom., S.E., M.M	,sebagai Pembimbing	
3. Paulus Yokie Radnan, S.E., M.M.	,sebagai Anggota	