

THESIS

ANALISIS FAKTOR - FAKTOR *PERCEIVED SERVICE QUALITY* DALAM BIDANG AVIASI TERHADAP *PASSENGER LOYALTY* MELALUI *PASSENGER SATISFACTION* DAN *PASSENGER COMPLAINT* PADA PENUMPANG BATIK AIR TUJUAN DARI DAN KE SURABAYA

ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister Ekonomi
Strata Dua

Oleh :

**NAMA : RICHARDO EVAN WONGHARYONO
NPM : 02619220012**



**Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Pelita Harapan Surabaya
2023**