

TESIS

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
MASKAPAI CITILINK INDONESIA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh:

**NAMA : RIZKY AHMAD SYA'BANA**

**NPM : 01619220099**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
JAKARTA  
2024**