

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

(STUDI KASUS DI WILAYAH KOTA TANGERANG)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian

Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

NAMA : DESI CHANDRALIA

NIM : 2013-11-020



PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

JAKARTA

2017