

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi pada Pelanggan Maskapai Lion Air di Daerah Istimewa Yogyakarta)

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Ilmu  
Administrasi Bisnis



Disusun Oleh :

NADIRA SAFIRA RIKA PUTRI

NIM. 152190079

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA**

**2023**