

**PENGARUH *BRAND TRUST* DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI *INTERVENING*  
(SURVEI PADA PELANGGAN LION AIR DI TERMINAL 1A  
BANDARA SOEKARNO HATTA)**

**MAUDY ASTRI  
8215132298**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
KONSENTRASI PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2017**

***THE EFFECT OF BRAND TRUST AND SERVICE QUALITY ON  
CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS  
INTERVENING (SURVEY ON LION AIR CUSTOMERS AT  
SHUTTLE 1A SOEKARNO HATTA AIRPORT)***

**MAUDY ASTRI  
8215132298**



***Thesis is Written as One of The Requirements for Getting Bachelor Degree of  
Economics on Faculty of Economics State Univeristy of Jakarta***

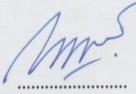
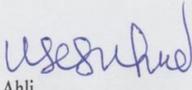
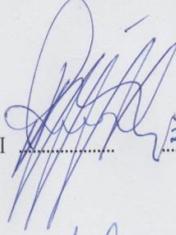
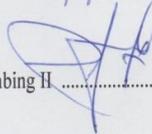
***STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT  
MARKETING CONCENTRATION  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2017***

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana, ES, M.Bus  
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua	 .....	27-07-2019
2. <u>Andrian Haro, S.Si, MM</u> NIP. 19850924 201404 1 002	Sekretaris	 .....	27-07-2019
3. <u>Usep Suhud, M.Si, Ph.D</u> NIP. 19700212 200812 1 001	Penguji Ahli	 .....	27-07-2019
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, S.E, MM</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Pembimbing I	 .....	27-07-2019
5. <u>Agung Kresnamurti P, S.T, MM</u> NIP. 19740416 200604 1 001	Pembimbing II	 .....	27-07-2019
Tanggal Lulus : 27-07-2019			

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 20 July 2017

Yang membuat pernyataan



No.Reg 8215132298

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, Puji dan rasa syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak . Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada :

1. Mama dan Bapak yang selama ini tanpa pamrih telah memberikan cinta dan kasihnya, memberikan dukungan, tanpa lelah telah mencurahkan segala perhatiannya, dan tanpa putus-putusnya mendoakan yang terbaik bagi astri.
2. Dr. Mohamad Rizan SE, MM selaku Dosen Pembimbing I
3. Agung Kresnamurti Rivai P SE, MM selaku dosen pembimbing II
4. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Andrian Haro, S.Si, MM., selaku Koordinator Prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
6. Para dosen dan seluruh karyawan / staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti melaksanakan studi.
7. Maulana Ardiansyah kakak yang selalu setia mendukung, memotivasi, mendoakan dan menyayangi penulis.
8. Ajad Nafi sahabat terbaik yang selalu mendampingi dan menyayangi di hari-hari terbahagia maupun di hari-hari tersulit penulis, yang setia

mendukung, membantu dan memberikan motivasi kepada penulis. Terima kasih selalu memberikan kasih sayang, perhatian, dan semangat.

9. Fitri dan Oca sepupu penulis yang selalu mengingatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, tempat berkeluh-kesah penulis, yang selalu menemani penulis, dan memotivasi penulis.
10. Teman-teman seperjuangan peneliti yaitu Maria Bernadeth, Marina Cancerita, Indah Permatasari, Nuur Anisa, Nyi Mas, Muhammad Farhan, Irvan Yuda Pradipta, Orchardio Lakstiko, Refaldi Putratama, Nina Nur Azizah, Azam Ibrohim, yang saling memotivasi dan berbagi informasi serta membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman kelas Manajemen C 2013 yang sama-sama berjuang belajar dan memberikan banyak pengalaman dan kenangan dari semester awal sampai semester akhir serta memberikan dukungan kepada peneliti.
12. Teman-teman konsentrasi Pemasaran angkatan 2013 yang sama-sama berjuang dan memberikan informasi kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, Maret 2017

Maudy Astri

