

**PENGARUH *AIRLINE SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN DAMPAKNYA TERHADAP *WORD OF MOUTH*
(STUDI PADA PENGGUNA MASKAPAI LION AIR DI INDONESIA)**

SKRIPSI

Disusun Oleh :

MUHAMMAD IRFAN

1401154126



**Universitas
Telkom**

MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2019

**PENGARUH AIRLINE SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER
SATISFACTION DAN DAMPAKNYA TERHADAP WORD OF MOUTH
(STUDI PADA PENGGUNA MASKAPAI LION AIR DI INDONESIA)**

***THE EFFECT OF AIRLINE SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION AND ITS IMPACT ON WORD OF MOUTH (STUDY ON
USERS OF LION AIR IN INDONESIA)***

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar S1 Program Studi
Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun Oleh :

MUHAMMAD IRFAN

1401154126



**Universitas
Telkom**

MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2019