

No.680/UN/40.7.D1/LT/2014

**PENGARUH *SERVICE CONVENIENCE* TERHADAP KEPUASAAN
PENGGUNA JASA MASKAPAI PENERBANGAN CITILINK
(Survei pada Konsumen Citilink Rute Bandung-Denpasar
di Bandara Husein Sastranegara)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Menempuh Ujian Sidang Sarjana Pendidikan
Program Studi Pendidikan Manajemen Bisnis**



**Oleh
Mardalita Anugrowati
1001215**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

Mardalita Anugrowati, 2014
*PENGARUH SERVICE CONVENIENCE TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNA JASA MASKAPAI
PENERBANGAN CITILINK*
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2014

**PENGARUH *SERVICE CONVENIENCE* TERHADAP
KEPUASAAN PENGGUNA JASA MASKAPAI
PENERBANGAN CITILINK
(Survei pada Konsumen Citilink Rute Bandung-Denpasar
di Bandara Husein Sastranegara Bandung)**

Oleh
Mardalita Anugrowati

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Mardalita Anugrowati 2014
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2014

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *SERVICE CONVENIENCE* TERHADAP KEPUASAAN
PENGGUNA JASA MASKAPAI PENERBANGAN CITILINK
(Survei pada Konsumen Citilink Rute Bandung-Denpasar
Di Bandara Husein Sastranegara Bandung)**

Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing

Dr. Hj. Ratih Hurriyati. M.P
NIP. 19680225 19930 2 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Pendidikan Manajemen Bisnis

Dr. Lili Adi Wibowo, S.Sos., S.Pd., M.M.
NIP. 19690404 199903 1 001

Tanggung Jawab Yuridis
Ada Pada Penulis

Mardalita Anugrowati
NIM. 1001215

Skripsi ini diuji pada:

Hari/Tanggal : Jumat, 29 Agustus 2014

Waktu : 08.00 – 09.00

Tempat : Ruang Rapat Dekan

Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pendidikan Indonesia

Panitia ujian terdiri dari :

1. Ketua : **Dr. H. Edi Suryadi, M.S**
NIP 19600412 198603 1 002
2. Sekretaris : **Dr. Lili Adi Wibowo, S.Sos.,S.Pd.,M.M**
NIP 19690404 199903 1 001
3. Anggota : **1. Dr. Kusnendi, M.S**
NIP 19600122 198403 1 003
2. Drs. H. Ajang Mulyadi, M.M
NIP 19611102 198603 1 002
4. Penguji I : **Dr. Lili Adi Wibowo, S.Sos.,S.Pd.,M.M**
NIP. 19690404 199903 1 001
5. Penguji II : **Ayu Krishna Yuliawati, S.Sos.,M.M**
NIP.19730725 200312 2 002
6. Penguji III : **Lisnawati, S.Pd.,M.M**
NIP. 19730725 20102 2 005

*Orang besar menempuh jalan kearah tujuan melalui rintangan dan kesukaran yang hebat.
(Nabi Muhammad.saw).*

*Raihlah ilmu, dan untuk meraih ilmu belajarlah untuk tenang dan sabar.
(Syaidinna Umar Bin Khattab r.a).*

*Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat.
(Winston Chuchill).*

*Seseorang yang melihat kebaikan dalam berbagai hal berarti memiliki pikiran yang baik. Dan seseorang yang memiliki pikiran yang baik mendapatkan kenikmatan dari hidup.
(Bediuzzaman Said Nursi).*

*Life is a gift, to achieve a bright future, learn and continue to learn and do as well as possible.
(Mardalita Anugrowati).*

PERNYATAAN KEASLIAN ISI SKRIPSI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh *Service Convenience* terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Citilink (Survei pada Konsumen Citilink Rute Bandung-Denpasar di Bandara Husein Sastranegara Bandung)**” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan apabila kemudian adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam skripsi ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi ini.

Bandung, Agustus 2014
Yang Membuat Pernyataan

Mardalita Anugrowati