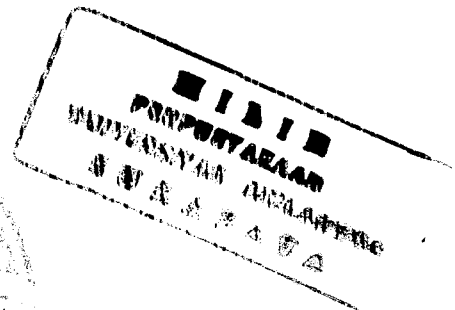


**PENGARUH KUALITAS HUBUNGAN MEREK, ATRIBUSI
KAUSAL, RESPON EMOSI NEGATIF DAN *BRAND
FORGIVENESS* TERHADAP NIAT BELI ULANG PADA
PENGGUNA AIRASIA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



KFB
KK
B.3116
Ski
P.

**DIAJUKAN OLEH:
ATRIENE RHEDISA SHIRATULLAH
NIM: 041112323**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2016**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS HUBUNGAN MEREK, ATRIBUSI
KAUSAL, RESPON EMOSI NEGATIF DAN BRAND
FORGIVENESS TERHADAP NIAT BELI ULANG PENGGUNA
AIRASIA**

**DIAJUKAN OLEH:
ATRIENE RHEDISA SHIRATULLAH
NIM: 041112323**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH
DOSEN PEMBIMBING,**



Sri Gunawan, DBA

TANGGAL...11 Februari 2016

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Masmira Kurniawati, SE, M.Si

TANGGAL...12 Februari 2016

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya (Atriene Rhedisa Shiratullah), menyatakan bahwa:

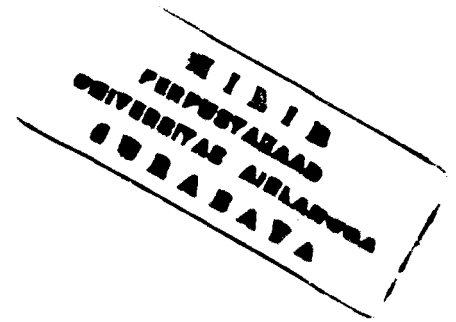
1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di Universitas Airlangga, maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya tau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 5 Januari 2016



Atriene Rhedisa Shiratullah

NIM. 041112323



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan segala karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Kualitas Hubungan Merek, Atribusi Kausal, Respon Emosi Negatif dan *Brand Forgiveness* Terhadap Niat Beli Ulang Pada Pengguna AirAsia mampu terselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Dian Agustina, SE.,M.Si.,Ak.,CMA.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Dr. Praptini Yulianti, SE.,M.Si selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Airlangga
3. Bapak Sri Gunawan, DBA, selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan arahan dalam menyusun skripsi ini.
4. Kepada Orang Tua dan adik penulis Trias Ernani Kurnia Dewi, Agung Basuki Walujo dan D. Raka Agung Bagaskara yang selalu mendoakan agar penulis mendapatkan jalan terbaik disetiap langkah hidupnya.
5. Kepada seluruh responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner.

6. Kepada seluruh teman yang selalu menemani dan mendoakan penulis dalam menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan skripsi ini. Semoga dengan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 16 Februari 2016

Penulis

Atriene Rhedisa Shiratullah

NIM. 041112323