

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *SATISFACTION* , *TRUST*  
DAN *LOYALTY* YANG DIMODERASI OLEH *BRAND LOVE* DAN *RESPECT*  
PADA PENUMPANG MASKAPAI GARUDA INDONESIA RUTE  
DOMESTIK**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN**



**OLEH:  
ARUM ADITYA  
NIM 041611233032**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2020**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON SATISFACTION, TRUST AND  
LOYALTY MODERATED BY BRAND LOVE AND RESPECT ON GARUDA  
INDONESIA DOMESTIC ROUTES PASSENGERS***

**THESIS**

**SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF BACHELOR OF MANAGEMENT**



**BY:  
ARUM ADITYA  
NIM 041611233032**

**MANAGEMENT STUDY PROGRAM  
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS  
AIRLANGGA UNIVERSITY  
SURABAYA  
2020**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *SATISFACTION*, *TRUST*  
DAN *LOYALTY* YANG DIMODERASI OLEH *BRAND LOVE* DAN *RESPECT*  
PADA PENUMPANG MASKAPAI GARUDA INDONESIA RUTE  
DOMESTIK**

**DIAJUKAN OLEH:  
ARUM ADITYA  
NIM: 041611233032**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:**

**DOSEN PEMBIMBING,**



**Prof.Dr. SRI WAHYUNI ASTUTI, SE., M.S.  
NIP. 139101056**

**TANGGAL** 5 MEI 2020

**KOORDINATOR PROGRAM STUDI,**



**Dr. MASMIRA KURNIAWATI, S.E., M.Si.  
NIP. 197503232006042001**

**TANGGAL** 5 MEI 2020

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Arum Aditya, 041611233032), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lain.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian 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 sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 6 MEI 2020



Arum Aditya

NIM. 04611233032

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Penyusunan skripsi ini dengan maksud dan tujuan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat kelulusan pada program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari banyak pihak yang telah membantu dan mendukung penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Dian Agustina, SE., M.Si., Ak., CMA., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Ibu Dr. Masmira Kurniawati, SE., M.Si., selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
3. Ibu Prof. Dr. Sri Wahyuni Astuti, SE., MS., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang penuh dedikasi, membantu, meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan kesabaran untuk membimbing penulis serta senantiasa memberikan masukan, arahan dan motivasi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan sebaik-baiknya.
4. Ibu Prof. Dr. Tanti Handriana, SE., M.Si selaku Dosen Wali penulis yang selalu memberikan saran dan motivasi demi kelancaran kuliah penulis.
5. Kedua orang tua penulis, Ibu Ismie Wahyuni dan Bapak Padjak tercinta, yang telah membesarkan penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang, yang selalu memberikan penulis kekuatan, dorongan, semangat, dan memberikan segenap upaya untuk mendukung kebutuhan penulis selama menyelesaikan studi ini. Terima kasih atas do'a yang tiada henti dan percaya kepada penulis.
6. Kedua kakak penulis Wahyu Sulistyو dan Army Putra tersayang.

7. Bapak Andi Setiawan SE selaku Manajer Akuntansi dan Pembayaran Aset yang selalu mengizinkan penulis untuk bimbingan skripsi di tengah-tengah proses internship. Serta kak Fatun, Ibu Widya, Bapak Fajar, Bapak Dirja, Ibu Ita, Ibu Reni dll selaku karyawan bagian Akuntansi PDAM Surya Sembada Surabaya yang senantiasa sabar mendengar curahan hati penulis, memotivasi penulis, menghibur, membantu dan menyemangati penulis.
8. Fatahilah Hudaiby Rafii, terima kasih telah menjadi motivasi penulis sejak SMA untuk lebih baik setiap harinya, mendukung, mengingatkan kesehatan dan menghibur penulis.
9. Rael, Wulan, Hans, Wildan, Alvita, Mas Agus, dan teman bimbingan Skripsi Prof Tuti 2016.
10. Teman-teman kelas G, konsentrasi Pemasaran dan Manajemen 2016 yang selalu baik, memberi dukungan, membantu dan menghibur penulis. Sukses untuk kalian semua.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan skripsi dan meningkatkan wawasan penulis. Penulis berharap skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 6 Mei 2020



Arum Aditya  
NIM. 041611233032