

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH *COMPLAINT HANDLING* TERHADAP
BRAND CREDIBILITY MELALUI *SATISFACTION WITH
COMPLAINT HANDLING* DAN *OVERALL SATISFACTION*
PADA KONSUMEN MASKAPAI LION AIR DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu

Oleh:

NAMA : CAROLINE S. LOLANG

NPM : 01120140029



**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
2017**



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Nama Mahasiswa : Caroline S. Lolang

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120140029

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang saya buat dengan judul “ANALISIS PENGARUH *COMPLAINT HANDLING* TERHADAP *BRAND CREDIBILITY* MELALUI *SATISFACTION WITH COMPLAINT HANDLING* DAN *OVERALL SATISFACTION* PADA KONSUMEN MASKAPAI LION AIR DI SURABAYA” adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera didalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah pakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian – bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan diatas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 26 April 2017

Yang membuat pernyataan



(Caroline S. Lolang)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *COMPLAINT HANDLING* TERHADAP *BRAND CREDIBILITY* MELALUI *SATISFACTION WITH COMPLAINT HANDLING* DAN *OVERALL SATISFACTION* PADA KONSUMEN MASKAPAI LION AIR DI SURABAYA

Oleh :

Nama : Caroline S. Lolang
NPM : 01120140029
Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 26 April 2017

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Dr Ronald S., S.T., M.M

Co-Pembimbing/Supervisor

Amelia, S.E, RFP-I, MM

Ketua Jurusan Manajemen

Amelia, S.E, RFP-I, MM

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr Ronald S., S.T., M.M



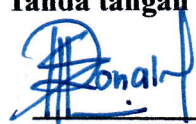


UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 2017 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya
atas nama :

Nama : Caroline S. Lolang
NPM : 01120140029
Jurusan : Manajemen

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PENGARUH *COMPLAINT HANDLING* TERHADAP *BRAND CREDIBILITY* MELALUI *SATISFACTION WITH COMPLAINT HANDLING* DAN *OVERALL SATISFACTION* PADA KONSUMEN MASKAPAI LION AIR DI SURABAYA” oleh tim penguji yang terdiri dari :

Dewan Penguji :	Status	Tanda tangan
Dr Ronald S., S.T., M.M	sebagai Ketua/ Pembimbing	
Oliandes Sondakh, S.E., M.M	sebagai Penguji Pertama	
Hananiel Gunawan, BA, MBA	sebagai Penguji Kedua	

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan Puji Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam tugas akhir sebagai persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa dalam penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahan dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin sekali memberikan ucapan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald, S.T, M.M selaku Wakil Rektor 1, Dekan Fakultas Ekonomi, Pembimbing Akademik dan dosen pembimbing pertama yang turut memberikan masukan, arahan dan perhatiannya walaupun sibuk tetapi tetap dengan sepenuh hati berjuang membantu saya untuk menyelesaikan penelitian ini.
2. Miss Amelia, S.E., RFP-1., M.M, selaku Ketua Jurusan Manajemen dan selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
3. Miss Oliandes Sondakh, S.E., M.M, selaku dosen penguji pertama yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Bapak Hananiel M. Gunawan, BA, MBA, selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.
5. Keluarga Penulis, kedua Orang Tua Ayah dan Mama, serta kedua orang adik Aneke dan Dinda, serta Oma yang selalu memberikan dukungan lewat doa, motivasi serta support secara mendalam dan terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

6. Teman-teman seperjuangan Inda M. Parengkuan, Indah Lestari Sibuea, Vivi Kristina, serta saudara-sadaraku Merlyn Messakh, Hesty Messakh, Arni Mautuka, Indah Lusi yang telah memberikan support dan semangat kepada penulis.
7. Sahabat-sahabat tercinta yaitu Glory Touselak, Chelyn F. Boelan dan Meidy Lolang yang telah membantu banyak dalam penyelesaian penulisan ini.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, sahabat dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi, penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 2 Juni 2017

(Caroline S. Lolang)