

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *PERCEIVED VALUE*
TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG DENGAN KEPUASAN
PENUMPANG SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

(Studi Kasus: Penumpang Maskapai Lion Air Kota Padang)

TESIS



Oleh:

BAMBANG SUGINO
NPM 2310018212014

PROGRAM STUDI MAGISTER SAINS MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BUNG HATTA

2025

etelah pelaksanaan wisuda 1...-pennya paling lamm

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *PERCEIVED VALUE*
TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG DENGAN KEPUASAN
PENUMPANG SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

(Studi Kasus: Penumpang Maskapai Lion Air Kota Padang)

Oleh:

BAMBANG SUGINO
NPM. 2310018212014

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Padang Tanggal 7 Maret 2025

Menyetujui

Pembimbing I,



Sefnedi, S.E., M.M., Ph.D

Pembimbing II,



Reni Yuliviona, S.E., M.M., Ph.D

Ketua Program Studi,



Reni Yuliviona, S.E., M.M., Ph.D

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *PERCEIVED VALUE*
TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG DENGAN KEPUASAN
PENUMPANG SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

(Studi Kasus: Penumpang Maskapai Lion Air Kota Padang)

Oleh :

BAMBANG SUGINO
NPM. 2310018212014

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Padang Tanggal 7 Maret 2025

Ketua

Sefnedi, S.E., M.M., Ph.D

Sekretaris

Reni Yuliviona, S.E., M.M., Ph.D

Anggota

Dahlia Kamener, BS., MBA., Ph.D

Anggota

Popi Fauziati, S.E., M.Si., Ak.CA., Ph.D

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Manajemen pada Tanggal 7 Maret 2025

Program Pasca Sarjana,
Dekan



Dr. Emi Febrina Harahap, S.E., M.Si