

## PENGESAHAN

Judul : **Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Peningkatan Loyalitas Penumpang dan Keunggulan Bersaing Maskapai Penerbangan Lion Air**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Idawati Dewi Yahya

N I M : 55107120001

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 8 Oktober 2010

Mengesahkan :

Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen

UNIVERSITAS  
Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc,Ph.D Ir. Har Adi Basri, MEc, Ph.D  
MERCU BUANA

Pembimbing

Ir. Har Adi Basri, MEc, Ph.D