

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

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

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya Ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 8 Oktober 2010

Idawati Dewi Yahya