



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
PENINGKATAN LOYALITAS PENUMPANG DAN
KEUNGGULAN BERSAING MASKAPAI
PENERBANGAN LION AIR**

**KARYA AKHIR
DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT
UNTUK MENYELESAIKAN PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**OLEH:
IDAWATI DEWI YAHYA
NIM : 55107120001**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2010**