

## LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN

Judul : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT. GARUDA INDONESIA AIRWAYS (GIA) CABANG PEKANBARU

Bidang Ilmu : Ekonomi / Manajemen

1. Ketua Peneliti :

a. Nama : Marzolina, SE., MM

b. Jenis Kelamin : Wanita

c. NIP : 131 877 927

d. Pangkat/Golongan : Lektor / III - C

e. Jabatan Sekarang : Dosen Fekon Universitas Riau

f. Jurusan/Fakultas : Manajemen / Ekonomi

g. Perguruan Tinggi : Universitas Riau

h. Alamat Kantor : Kampus Bina Widya Km. 12,5 Pekanbaru

2. Jumlah Anggota Peneliti : 2 Orang

4. Lokasi Penelitian : Kota Pekanbaru

5. Jangka Waktu Penelitian : 6 Bulan

6. Biaya Yang Diperlukan : Rp. 3.500.000,-

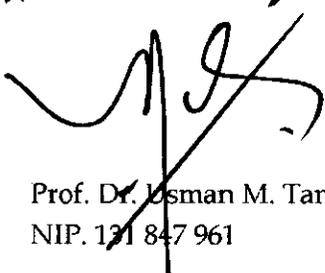
7. Sumber Dana : Dana Rutin Unri Tahun Anggaran 2007

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dis. Kennedy, MM, Ak  
NIP. 131 842 936

Mengetahui,  
Ketua Lembaga Penelitian



Prof. Dr. Usman M. Tang, MS  
NIP. 131 847 961

Pekanbaru, Desember 2007  
Ketua Penelitian



Marzolina, SE., MM  
NIP. 131 877 927

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, rasa syukur Penulis panjatkan kehadiran Illahi Robbi Asma Dzat yang memiliki kemuliaan; Allah SWT, karena atas rahmat dan karuniaNya jualah akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan penelitian ini dapat selesai sesuai dengan rencana. Untuk itu pada kesempatan yang berbahagia ini pula, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan yang sangat berarti dalam penyelesaian penelitian ini. Ucapan terima kasih ini terutama penulis tujukan kepada:

1. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Riau
2. Bapak Ketua, Tim Penilai dan seluruh staf karyawan Lembaga Penelitian Universitas Riau yang telah berkenan memberikan suplemen dana untuk penyelesaian laporan penelitian ini
3. Bapak General Manajer serta seluruh staf perusahaan PT. Garuda Indonesia Airways (GIA) Cabang Pekanbaru yang telah memberikan bantuan kepada penulis, utamanya dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penulisan penelitian ini.
4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu hingga selesainya laporan penelitian ini.

Ibarat pepatah tak ada gading yang tak reatk, begitu pula dengan penulisan tesis ini tentu saja masih banyak kekurangannya, oleh karena itu penulis berharap akan terus dilakukan perbaikan dna penyempurnaan melalui karya-karya selanjutnya.

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak yang terkait dengan penelitian ini.

Penulis