UNIVERSITAS
GADJAH MADA
The Impact of Airline Service Quality on Passengers' Satisfaction and Loyalty Towards Citilink Indonesia: The Moderating Influence of Price Sensitivity
Annisa Wanda Fadillah, Widya Paramita, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

THE IMPACT OF AIRLINE SERVICE QUALITY ON PASSENGERS' SATISFACTION AND LOYALTY TOWARDS CITILINK INDONESIA: THE MODERATING INFLUENCE OF PRICE SENSITIVITY

Thesis
As a partial fulfillment to achieve a Master Degree

Study Program in Master of Business Administration



Submitted by
Annisa Wanda Fadillah
23/526086/PEK/29687

to
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2026

The Impact of Airline Service Quality on Passengers' Satisfaction and Loyalty Towards Citilink Indonesia: The Moderating Influence of Price Sensitivity
Annisa Wanda Fadillah, Widya Paramita, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Master of Business Administration
Faculty of Economics and Business
Universitas Gadjah Mada

STATEMENT OF AUTHENTICITY OF WRITTEN THESIS

I, the undersigned, state that this written thesis entitled:

THE IMPACT OF AIRLINE SERVICE QUALITY ON PASSENGERS' SATISFACTION AND LOYALTY TOWARDS CITILINK INDONESIA: THE MODERATING INFLUENCE OF PRICE SENSITIVITY

and presented for examination on July 13, 2026, is my own work.
I hereby solemnly state that this thesis does not contain, in whole or in part, the work of any other person, in the form of plagiarized or copied phrases or symbols showing the ideas or thoughts of another writer presented as if they were my own; nor does it contain, in part or in whole, writing that I have copied, plagiarized or taken from the writing of another person without recognizing the original author.
In the event that, knowingly or otherwise, I have undertaken the above, I shall withdraw the thesis I have presented as my own work. If, henceforth, it is proven that I copied or plagiarized the work of another person presenting it as if it were my own, the degree and diploma awarded by the university **shall be revoked.**

Yogyakarta, July 13, 2026
Signed



Annisa Wanda Fadillah

1st Witness, the thesis advisor and member of the thesis examination team:

Widya Paramita, S.E., M.Sc., Ph.D.,

2nd Witness, the member of the thesis examination team :

Dr. Sari Winahjoe Siswomihardjo, M.B.A.,

3rd Witness, the member of the thesis examination team :

Dr. Ina Melati, S.E., M.M.,

Master of Faculty of Economics and Business Universitas Gadjah Mada
The Impact of Airline Service Quality on Passengers' Satisfaction and Loyalty Towards Citilink Indonesia: The Moderating Influence of Price Sensitivity
Annisa Wanda Fadillah, Widya Paramita, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

AUTHORIZATION

THE IMPACT OF AIRLINE SERVICE QUALITY ON PASSENGERS' SATISFACTION AND LOYALTY TOWARDS CITILINK INDONESIA: THE MODERATING INFLUENCE OF PRICE SENSITIVITY

prepared and compiled by
Annisa Wanda Fadillah
23/526086/PEK/29687
Has been defended before the Board of Examiners
On July 13, 2026
Board of Examiners

Examiner I

Dr. Sari Winahjoe Siswomihardjo, M.B.A.,

Examiner II

Dr. Ina Melati, S.E., M.M.,

Examiner III/Advisor

Widya Paramita, S.E., M.Sc., Ph.D.,

The Thesis has been accepted
as a partial fulfillment to achieve a Master of Business Administration degree
Yogyakarta, July 13, 2026

Director of Master of Business Administration Program

Prof. Gugup Kismono, MBA., Ph.D.
NIP 196307051989111001

Mengetahui,
Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada

Bayu Sutikno, SE., M.S.M., PhD.
NIP 197805202005011002

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

The Impact of Airline Service Quality on Passengers' Satisfaction and Loyalty Towards Citilink Indonesia: The Moderating Influence of Price Sensitivity
Annisa Wanda Fadillah, Widya Paramita, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama	: ANNISA WANDA FADILLAH
NIM	: 23/526086/PEK/29607
Tahun Terdaftar	: 2023
Program Studi	: MAGISTER MANAGEMENT
Fakultas	: EKONOMIKA DAN BISNIS

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tesis ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila dokumen ilmiah Tesis ini dikemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 13 Juli 2026



[ANNISA WANDA F]

The Impact of Airline Service Quality on Passengers' Satisfaction and Loyalty Towards Citilink Indonesia: The Moderating Influence of Price Sensitivity
Annisa Wanda Fadillah, Widya Paramita, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANNISA WANDA FADILLAH
NIM : 23/526086/PEK/29687
Program Studi : MM FEB UGM

dengan ini menyatakan bahwa:

1. Saya akan mentaati semua peraturan Universitas Gadjah Mada dan Fakultas, dan/atau Program Studi dan bersedia menerima sanksi apabila melanggar peraturan yang ada;
2. Saya akan selalu menjunjung tinggi nama Universitas Gadjah Mada serta menjaga keamanan dan ketertiban Kampus Universitas Gadjah Mada;
3. Saya akan mengundurkan diri sebagai mahasiswa Program Studi Magister MM FEB UGM atas kemauan sendiri, jika dalam waktu 2 semester berturut-turut terhitung sejak pertama kali diterima sebagai mahasiswa Program Studi MM FEB UGM saya tidak memenuhi syarat-syarat akademik yang telah ditentukan oleh Program Studi MM FEB UGM;
4. Saya akan mengundurkan diri, apabila ternyata setelah 3 tahun terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi MM FEB UGM belum dapat menyelesaikan studi;
5. Seluruh dokumen, data, informasi, dan/atau keterangan yang saya sampaikan, berikan, kirimkan, dan/atau isikan untuk memenuhi persyaratan sebagai mahasiswa Universitas Gadjah Mada adalah benar, sah, dan/atau sesuai dengan keadaaan dan/atau kenyataan, dan saya akan mengundurkan diri apabila ternyata dokumen, data, informasi, dan/atau keterangan tersebut tidak benar, tidak sah, dan/atau tidak sesuai dengan keadaan dan/atau kenyataan;
6. Apabila mengendarai kendaraan bermotor dalam wilayah Universitas Gadjah Mada, saya akan mematuhi ketentuan berlalu lintas sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan akan memarkir atau menempatkan kendaraan bermotor tersebut pada lokasi/atau tempat yang ditentukan oleh Universitas Gadjah Mada;
7. Saya bersedia diberhentikan sebagai mahasiswa Universitas Gadjah Mada apabila terbukti:
   a. melakukan tindak pidana;
   b. melakukan perbuatan asusila;
   c. melakukan dan/atau terlibat dalam kegiatan perjokian;
   d. terlibat dalam peredaran, penggunaan, dan/atau perdagangan narkotika, psikotropika, dan zat adiktif lainnya (NAPZA);
   e. merusak dan/atau menghilangkan fasilitas Universitas Gadjah Mada;
   f. melakukan pelanggaran akademik yang ditetapkan oleh Kementerian Ristek Dikti Republik Indonesia, Universitas Gadjah Mada, Program Studi, Fakultas, dan/atau Sekolah;
   g. terdaftar sebagai mahasiswa pada 2 (dua) atau atau lebih Program Studi di Universitas Gadjah Mada dalam masa studi yang bersamaan; dan/atau diterima sebagai mahasiswa Universitas Gadjah Mada melalui dan/atau prosedur yang tidak benar, tidak sah, dan/atau tidak sesuai dengan ketentuan dan peraturan Universitas Gadjah Mada.
8. Saya akan dengan rela mengembalikan ijazah yang sudah diterima apabila:
   a. ternyata diketahui bahwa dalam menyelesaikan studi melakukan hal-hal yang menyalahi peraturan, khususnya dalam penyusunan thesis melakukan plagiat;
   b. melakukan tindakan korupsi dan atau hal-hal lain yang merusak integritas dan nama baik MM FEB UGM.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun, apabila saya melanggar pernyataan tersebut di atas saya bersedia diproses sesuai prosedur dan ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 13 Juli 2026

Yang Menyatakan



ANNISA WANDA FADILLAH

MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
The Impact of Airline Service Quality on Passengers' Satisfaction and Loyalty Towards Citilink Indonesia: The Moderating Influence of Price Sensitivity
Annisa Wanda Fadillah ; Widya Paramita, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

SURAT PERNYATAAN
KESANGGUPAN MENYELESAIKAN REVISI TESIS DAN MENGIKUTI PROSES WISUDA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ANNISA WANDA FADILLAH

No. Mahasiswa : 23/526086/PEK/29687

Angkatan : IEMBA 16

Kelas : Reguler | Eksekutif A | Eksekutif B | (Internasional)

Dosen Pembimbing : WIDYA PARAMITA, S.E., M.Sc. Ph.D.

Tanggal Ujian Tesis : 13 Juli 2026

Revisi Tesis : [ ] Minor / Mayor [ ] Tidak ada revisi

Batas Maksimal Revisi : 13 AGUSTUS 2026

Menyatakan bahwa saya sanggup menyelesaikan revisi tesis dengan batas waktu yang telah ditentukan diatas dan mengikuti proses wisuda selambatnya 2 periode wisuda setelah tanggal ujian tesis. Apabila saya tidak menyelesaikan revisi tesis dan mengikuti prosesi wisuda dalam waktu yang sudah ditentukan, melalui surat ini saya menyatakan **mengundurkan diri** dari Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada (MM FEB UGM).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan saya tujukan kepada Program MM FEB UGM dengan kesadaran penuh tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, ...13... Juli 2026

Yang Menyatakan



(ANNISA WANDA FADILLAH)