

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA
PENGIRIMAN BARANG JNE DI KOTA YOGYAKARTA**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION,
AND IMAGE COMPANY ON CUSTOMER LOYALTY JNE SERVICE
DELIVERY IN THE CITY OF YOGYAKARTA***

Diajukan oleh:

FAUZAN ROJI HERDITO

20130410065



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing,

Hasnah Rimiati, Dra., M.Si.

NIK : 19621015198904 143 006

Tanggal, 21 Maret 2017

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA
PENGIRIMAN BARANG JNE DI KOTA YOGYAKARTA**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION,
AND IMAGE COMPANY ON CUSTOMER LOYALTY JNE SERVICE
DELIVERY IN THE CITY OF YOGYAKARTA***


Diajukan oleh

FAUZAN ROJI HERDITO

20130410065


Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 20 April 2017


Retno Widowati, PA., M.Si., Ph.D.


NIK : 196304071991 032 001

Ketua Tim Penguji


Misbahul Anwar, SE., M.Si.

NIK : 19670916199202 143 014

Anggota Tim Penguji

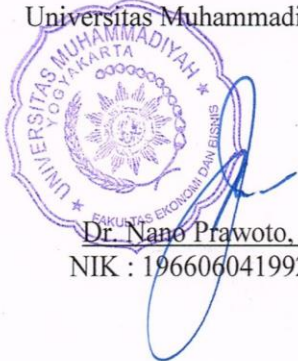

Hasnah Rimiati, Dra., M.Si.

NIK : 19621015198904 143 006

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si.

NIK : 19660604199202 143 016