

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL PEMEDIASI

(Studi Kasus di Larissa Skincare Yogyakarta)

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING
VARIABLE

(Case Studies in Larissa skincare Yogyakarta)

Diajukan oleh

DIANI CONSTANTY PERMATA PUTRI

20130410188

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

Tanggal 18 April 2017

Yang terdiri dari



Susanto, Dr., MS

Ketua Tim Penguji



Sutrisno Wibowo, SE., MM.

Anggota Tim Penguji



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

Anggota Tim Penguji

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Nano Prawoto, SE., MSi.

NIK. 143 016