

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Empiris pada TOKO KU Kopma UMY)

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION***

(Empirical Study in TOKO KU Kopma UMY)



Diajukan oleh

RAHMATULLAH ARIAS SAPUTRA

20130410498

**Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'IKA NUNUL QAMARI', is written over the text 'Pembimbing'.

**IKA NUNUL QAMARI, SE., MSi.,
NIK: 19690917199702 143 058**

Tanggal, 30 Maret 2017

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Empiris pada TOKO KU Kopma UMY)

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION***

(Empirical Study in TOKO KU Kopma UMY)

Diajukan oleh
RAHMATULLAH ARIAS SAPUTRA
20130410498

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

Tanggal 25 April 2017

Yang terdiri dari

Ika Nurul Qamari, SE., M.Si.
Ketua Tim Penguji

Munjiati Munawaroh, SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Fauziah, SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawoto, SE., MSi.,
NIK 19660604199202 143 016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rahmatullah Arias Saputra

Nomor Mahasiswa : 20130410498

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOKO KU KOPMA UMY”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 10 Mei 2017

Materai, 6.000,-



Rahmatullah Arias Saputra