

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING

(Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Servis AHASS di Yogyakarta)

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY WITH  
CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING*

*(Case Study On AHASS Service Customer in Yogyakarta)*



Diajukan Oleh

MUHAMMAD RIZA SAPUTRA  
20130410055

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Hasnah Rijnivati, Dra., M.Si.  
NIK: 19621015198904 143 006

Tanggal: 22 Agustus 2017

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING

(Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Servis AHASS di Yogyakarta)

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY WITH  
CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING*

*(Case Study On AHASS Service Customer in Yogyakarta)*


Diajukan Oleh


**MUHAMMAD RIZA SAPUTRA**  
20130410055


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

Tanggal 18 Agustus 2017

Yang terdiri dari


  
Indah Fatmawati, DR., M.Si.  
Ketua Tim Penguji

  
Sutrisno Wibowo, SE., MM.  
Anggota Tim Penguji

  
Hasnah Rimiati, Dra., M.Si.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

  
Rizal Yawa, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA.  
NIK. 19731218199904 143 068

## PERNYATAAN

Dengan ini saya, dan rencana menuliskannya, untuk seperti legal yang berlayar

Nama : Muhammad Riza Saputra (Muhammad Riza Saputra)

Nomor Mahasiswa : 20130420394

Yang yang memiliki esensi bahwa hukum tersebut tahu ke mana akan

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Servis AHASS di Yogyakarta)”** tidak pernah 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.

Yang yang menulis, untuk dengan tujuan, tidak penting dari mana akan

yang yang menulis adalah karena anda melakukan ini, yang menulis adalah

(Muhammad Riza Saputra)

Yogyakarta, 22 Agustus 2017



Muhammad Riza Saputra