

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO ONLINE LAZADA DI KOTA YOGYAKARTA

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE PERCEPTION, SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION LAZADA ONLINE SHOP IN YOGYAKARTA

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Di susun oleh :

Dwi Agung Mandela Putra

20130410482

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO ONLINE**

LAZADA

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE PERCEPTION,
SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION LAZADA ONLINE
SHOP IN YOGYAKARTA**

Diajukan oleh

DWI AGUNG MANDELA PUTRA

20130410482

Telah disetujui oleh :

Pembimbing

Tanggal, Maret 2018

Dr. Susanto.,MS.

NIK: 195212231980031003



SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO ONLINE LAZADA

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE PERCEPTION, SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION LAZADA ONLINE SHOP IN YOGYAKARTA

Diajukan oleh

DWI AGUNG MANDELA PUTRA

20130410482

Skripsi ini Telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Yang terdiri dari :

Dr. Susanto.,MS.

Ketua Tim Penguji

Ika Nurul Qamari, SE.,M.Si

Anggota tim penguji

Misbah Anwar, SE., M.Si

Anggota tim penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Rizal Yaya, S.E, M.SC., Ph. D., AK., CA

NIK. 19731218199904 143 068