

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PAKET
INDIHOME PT TELKOM DI WILAYAH BANTUL**

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PROMOTION TO
SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY OF INDIHOME
TELKOM IN REGION BANTUL*



Diajukan Oleh:

NARENDRA YOGITAMA

20140410061

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

Dr. Siti Dyah Handayani, MM.

NIK. 19680531199202143012

Tanggal 04 April 2018

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PAKET
INDIHOME PT TELKOM DI WILAYAH BANTUL

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PROMOTION TO
SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY OF INDIHOME
TELKOM IN REGION BANTUL*


Diajukan Oleh


NARENDRA YOGITAMA
20140410061


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

Tanggal 28 April 2018


Yang terdiri dari


Dr. Siti Dyah Handayani, MM.
Ketua Tim Penguji


Sutrisno Wibowo, SE., MM.
Anggota Tim Penguji


Misbahul 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. 19731218199904143068

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Narendra Yogitama

Nomor Mahasiswa : 20140410061

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PAKET INDIHOME PT TELKOM DI WILAYAH BANTUL”** 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 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, 28 April 2018



Narendra Yogitama