

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada PT. KAI di Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF THE QUALITY OF SERVICE, PERCEIVED PRICE
TO THE CUSTOMER SATISFACTION AND
ITS IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY
(A Case Study On The PT. KAI in Yogyakarta)***



Oleh:

ARIF RACHMAN HAKIM

20140410081

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada PT. KAI di Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF THE QUALITY OF SERVICE, PERCEIVED PRICE
TO THE CUSTOMER SATISFACTION AND
ITS IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY
(A Case Study On The PT. KAI in Yogyakarta)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

ARIF RACHMAN HAKIM

20140410081

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
TAHUN 2018**