

SKRIPSI

**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 PT. KAI in Yogyakarta)***

Diajukan oleh:

**ARIF RACHMAN HAKIM
20140410081**

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. 19731218199904 143 068