

SKRIPSI

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

(Studi pada Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta)

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

(A Case Study On The Ibis Malioboro Yogyakarta Hotel)

Diajukan oleh

**IMMAWAN WAHYUDI
20140410325**

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

Tanggal 20 April 2018

Yang terdiri dari

Hasnah Rimiyati, DRA, M.SI.

Ketua Tim Penguji

Misbahul Anwar, SE., M.SI.
Anggota Tim Penguji

Dra. Retno Widowati, PA. M.Si., Ph.D
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