

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ASRI MEDICAL CENTER
YOGYAKARTA

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND COMPLAINTS HANDLING
TOWARD CUSTOMER LOYALTY AT ASRI MEDICAL CENTER
YOGYAKARTA

Diajukan oleh

Fandy Rahadian Prakoso
20120410077

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 28 September 2018
Yang terdiri dari

Siti Dyah Handayani, Dr., MM.
NIK: 19680531199202143012
Ketua Tim Penguji

Hasnah Rimiayati, Dra., M.Si.
NIK: 19621015198904143006
Anggota Tim Penguji

Sutrisno Wibowo, SE., MM.
NIK: 19690801199303143030
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Rizal Yaya, SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA.
NIK: 19731218199904143068

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Fandy Rahadian Prakoso

Nomor mahasiswa : 20120410077

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ASRI MEDICAL CENTER YOGYAKARTA”** 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 secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 28 September 2018



Fandy Rahadian Prakoso