

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN JNE EXPRESS**

*THE EFFECT OF PERCEPTION SERVICE QUALITY ON  
SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY JNE EXPRESS*

**SKRIPSI**

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



**Disusun Oleh :**

**SATRIYO SAMBODO**

**20150410145**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**