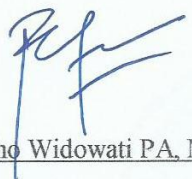


SKRIPSI
PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN JNE EXPRESS

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



Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing,


Retno Widowati PA, Msi, Ph.D
NIP: 19630407 199103 2 001

Tanggal, 27 November 2018


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

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

Diajukan oleh

Satriyo Sambodo
20150410145

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal, 19 Desember 2018
Yang terdiri dari



Susanto
Dr. Susanto, MS.
Ketua Tim Penguji

Retno
Retno Widowati PA, Msi, Ph.D
Anggota Tim Penguji

Hasnah
Hasnah Rimiati, Dra., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Rizal
Rizal Yava, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA.
NIK. 19731218199904 143 068