

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA POP HOTEL
A.M. SANGAJI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY
ON POP HOTEL A.M. SANGAJI YOGYAKARTA***



Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing



Misbahul Anwar, S.E., M.Si.

NIK: 19670916199202 143 014

Tanggal, 24 Januari 2019

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA POP HOTEL
A.M. SANGAJI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY
ON POP HOTEL A.M. SANGAJI YOGYAKARTA***

Diajukan oleh

RIZKY PRATAMA BAGUS PRALAMBANG

20140410313

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

Tanggal 24 Januari 2019

Yang terdiri dari

Dr. Siti Dyah Handayani, S.E., M.M.
Ketua Tim Penguji

Misbahul Anwar, S.E., M.Si.

Anggota Tim Penguji

Dr. Susanto, S.E., M.S.

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

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rizky Pratama Bagus Pralambang

Nomor Mahasiswa : 20140410313

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Pop Hotel A.M. Sangaji 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 dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 24 Januari 2019



Rizky Pratama Bagus Pralambang