

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI

*THE ANALYSIS OF INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE AND TRUST
OF DELIVERY SERVICES J&T EXPRESS ON CUSTOMER LOYALTY
WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE*

Diajukan oleh:

Muhammad Fuad Wicaksono

20150410029

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 26 Februari 2019

Yang terdiri dari

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

Ketua Tim Penguji

Sutrisno Wibowo, SE., MM

Anggota Tim Penguji

Misbahul Anwar, SE., M.Si

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak. CA.

NIR. 1973/2/8199904 143 068