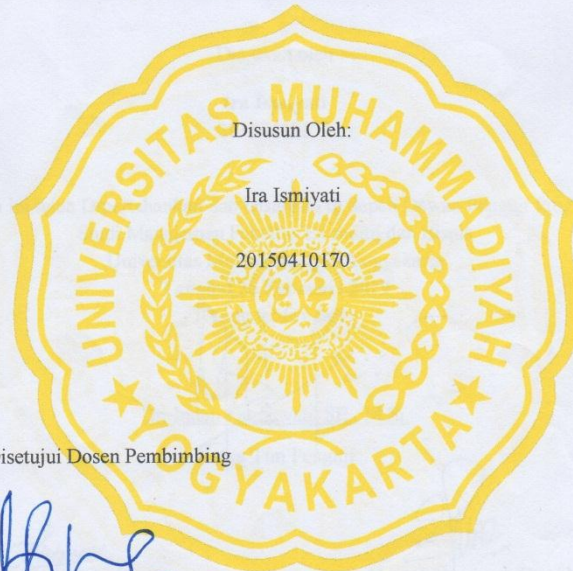


# SKRIPSI


SKRIPSI

PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH  
NILAI UTILITARIAN, NILAI HEDONIK, *E-TRUST* DAN *E-QUALITY*  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

*THE ROLE OF CUSTOMER SATISFACTION IN MEDIATING THE  
INFLUENCE OF UTILITARIAN VALUE, HEDONIC VALUE, E-TRUST  
AND E-QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY*



Telah Disetujui Dosen Pembimbing

  
**Dr. Indah Fatmawati, SE., M.Si.**  
NIK. 19690816199303 143 029

Yogyakarta, 21 Januari 2019

**SKRIPSI**

**SKRIPSI**

**PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH  
NILAI UTILITARIAN, NILAI HEDONIK, E-TRUST DAN E-QUALITY  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**THE ROLE OF CUSTOMER SATISFACTION IN MEDIATING THE  
INFLUENCE OF UTILITARIAN VALUE, HEDONIC VALUE, E-TRUST  
AND E-QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY**


Diajukan oleh

**Ira Ismiyati**  
**20150410170**


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


**Tanggal 26 Februari 2019**

Yang terdiri dari

  
Dr. Indah Fathmawati, SE., M.Si.

Ketua Tim Penguji

  
Dr. Susanto, MS.  
Anggota Tim Penguji

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

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Rizal Yaya, S.P., M.Sc., Ph.D., Ak., CA.  
NIK. 19731218199904 143 068