

## SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Kasus pada Homer Laundry di Yogyakarta)**

***ANALYSIS THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON  
CUSTOMERS LOYALTY THROUGH CUSTOMERS  
SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE  
(Case Study on Homer Laundry in Yogyakarta)***



Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pembimbing



Hasnah Rimiyati, S.E., M.Si

NIK : 19632015198904 143 006

Yogyakarta, 28 Februari 2019

# SKRIPSI

## ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus pada Homer Laundry di Yogyakarta)

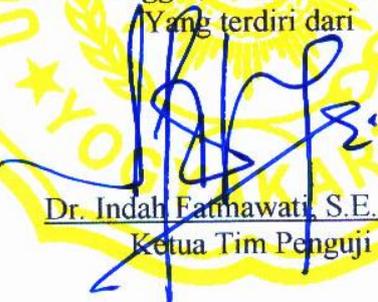
### *ANALYSIS THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMERS LOYALTY THROUGH CUSTOMERS SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE (Case Study on Homer Laundry in Yogyakarta)*

Diajukan Oleh :

**RIZA DWIKASANDI**  
20150410202

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal, 15 Maret 2019

Yang terdiri dari

  
Dr. Indah Fathawati, S.E., M.Si  
Ketua Tim Penguji

  
Hasnah Riniyati, S.E., M.Si  
Anggota Tim Penguji

  
Sutrisno Wibowo, S.E., MM  
Anggota Tim Penguji



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Riza Dwikasandi

NIM : 20150410202

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus pada Homer Laundry di 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 tertulis 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 untuk dibatalkan.

Yogyakarta, 28 Februrari 2019



Riza Dwikasandi