

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN**

**(Studi Pada Pondonor Darah di Palang Merah Indonesia Cabang Sleman)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER  
SATISFACTION***

***(Case Study : Blood Donation Program By Indonesian Red Cross In Sleman)***

Diajukan oleh:

**Yunita Widiyanti Kusuma**

**20160410093**

Telah Disetujui  
Dosen Pembimbing



**Dr. Susanto., MS.**

**NIK 195212231980031003**

**Tanggal : 13 Novemver 2019**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**  
**KEPUASAN PELANGGAN**  
**(Studi Pada Pendorong Darah di Palang Merah Indonesia Cabang**  
**Sleman)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER***  
***SATISFACTION***  
***(Case Study : Blood Donation Program By Indonesian Red Cross***  
***In Sleman)***


Diajukan Oleh:  
**Yunita Widiyanti Kusuma**  
**20160410093**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan Di Depan Dewan Penguji  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
**Tanggal, 04 Januari 2020**


Yang terdiri dari



Dr. Susanto., M.S  
Ketua Tim Penguji



Dr. Ika Nurul Qamari., M.Si  
Anggota Tim Penguji



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



Mengetahui Kaprodi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



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

NIP 196304071991032001