

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN,  
KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN TRAVELOKA DI  
KOTA YOGYAKARTA

*THE EFFECT OF WEBSITE QUALITY ON SATISFACTION, TRUST AND  
LOYALTY OF TRAVELOKA CUSTOMERS IN YOGYAKARTA CITY*



Diajukan oleh  
**GALANG BAGUS PERMADI**  
**20120410234**

Telah disetujui  
Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Susanto'.

Susanto, Dr., MS.  
NIK. 195212231980031003

Tanggal 14 Desember 2019

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN,  
KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN TRAVELOKA DI  
KOTA YOGYAKARTA

*THE EFFECT OF WEBSITE QUALITY ON SATISFACTION, TRUST AND  
LOYALTY OF TRAVELOKA CUSTOMERS IN YOGYAKARTA CITY*

Diajukan oleh  
**GALANG BAGUS PERMADI**  
20120410234

Skripsi ini Telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
**Tanggal 14 Desember 2019**  
Yang Terdiri dari



Susanto, Dr., MS.  
Ketua Tim Penguji



Hasnah Rimiyaht, SE., M.Si.  
Anggota Tim Penguji



Punang Amari Puja, SE., ST., M.IT.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui Kaprodi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D  
NIK. 196304071991032001

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Galang Bagus Permadi

Nomor Mahasiswa : 20120410234

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “**PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN TRAVELOKA DI KOTA 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 dala naskah ini 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, 28 Februari 2019

Materai, 6.000,-



Galang Bagus Permadi