

SKRIPSI

**PENGARUH *TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PO. MAJU LANCAR
DI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT TO
THE CUSTOMERS SATISFACTION OF PO. MAJU LANCAR
IN YOGYAKARTA***


Diajukan oleh

**ANANG RIYOHI MARANTO
20120410181**

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

Tanggal 25 November 2016


Yang terdiri dari


Rr. Sri Handari W. SE., M.Si.
Ketua Tim Penguji


Munjiati Munawaroh, SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji


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

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Dr. Nano Prawoto, SE., M.Si.
NIK. 19660604199202143016