

SKRIPSI

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA SERVIS PT.
NASMOCO BANTUL YOGYAKARTA**

(Studi pada Pelanggan PT. Nasmoco Bantul Yogyakarta)

***RELATIONSHIP MARKETING EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION AND
CUSTOMER LOYALTY SERVICE IN PT. NASMOCO BANTUL YOGYAKARTA***

(Study on PT. Nasmoco Bantul Yogyakarta Customers)



Diajukan Oleh:

M. NURMAN AGUSTIAN

20120410064

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Hasnah Rimiati, Dra. M.Si.
NIK: 19621015198904143006

Tanggal, 23 November 2016

SKRIPSI

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA SERVIS PT.
NASMOCO BANTUL YOGYAKARTA**

(Studi pada Pelanggan PT. Nasmoco Bantul Yogyakarta)


***RELATIONSHIP MARKETING EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION AND
CUSTOMER LOYALTY SERVICE IN PT. NASMOCO BANTUL YOGYAKARTA***

(Study on PT. Nasmoco Bantul Yogyakarta Customers)


Diajukan oleh

M. NURMAN AGUSTIAN
20120410064


Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 21 Desember 2016
Yang terdiri dari



Retno Widowati PA, M.Si., Ph.D
Ketua Tim Penguji



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



Asnawi Asdinardju, Drs., M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si.
19660604199202 143 016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : M. Nurman Agustian

Nomor Mahasiswa : 20120410064

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA SERVIS PT. NASMOCO BANTUL YOGYAKARTA (Studi pada pelanggan PT. Nasmoco Bantul 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 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 dibatalkan.

Yogyakarta, 23 November 2016



M. Nurman Agustian