

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN**
(Studi pada Bus Sugeng Rahayu)

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER
SATISFACTION IN SHAPING CUSTOMER LOYALTY***
(Study of Sugeng Rahayu Bus)



Diajukan oleh

SEPTERIO ULUL AZAM

20140410227

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing


Asnawi Asdinardju, Drs., M.Si.
NIP. 195907061986011001

Tanggal: 16 Agustus 2018

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN**
(Studi pada Bus Sugeng Rahayu)

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER
SATISFACTION IN SHAPING CUSTOMER LOYALTY**
(Study of Sugeng Rahayu Bus)

Diajukan oleh

SEPTERIO ULUL AZAM

20140410227

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

Tanggal, 16 Agustus 2018

Yang terdiri dari

Dr. Siti Dyah Handayani, MM.

Ketua Tim Penguji

Asnawi Asdinardju, Drs., M.Si.

Anggota Tim Penguji

Sutrisno Wibowo, SE., MM

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA.

NIK. 19731218199904 143 068

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Septerio Ulul Azam

NIM : 20140410227

Menyatakan Bahwa skripsi ini dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN”**

tidak pernah 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 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, 16 Agustus 2018




Septerio Ulul Azam