

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN,  
KEPERCAYAAN, KOMITMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
PADA LAYANAN *E-COMMERCE***  
(Studi pada pelanggan layanan Traveloka)

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION,  
TRUST, COMMITMENT AND CUSTOMER LOYALTY  
IN E-COMMERCE***  
(Study on customer service Traveloka)



Telah disetujui Dosen Pembimbing,

Pembimbing

Sutrisno Wibowo, S.E.,M.M.

NIK 19690801199303 143 030

Tanggal, 24 Maret 2017

## SKRIPSI

### ANALISIS KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN, KOMITMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA LAYANAN E-COMMERCE

(Studi pada pelanggan layanan Traveloka)

### ANALYSIS OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION, TRUST, COMMITMENT AND CUSTOMER LOYALTY IN E-COMMERCE

(Study on customer service Traveloka)

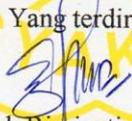
Diajukan Oleh

**ANJAR EKA PUTRA KISWARA**  
**20130410374**

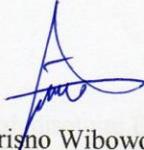
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

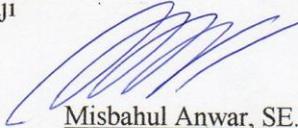
**Tanggal 21 April 2017**

Yang terdiri dari

  
Hasnah Riniyati, Dra., M.Si.

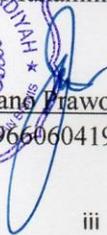
Ketua Tim Penguji

  
Sutrisno Wibowo, SE., MM.  
Anggota Tim Penguji

  
Misbahul Anwar, SE., M.Si.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

  
Dr. Nans Prawoto, SE., Msi.

NIK. 19660604199202 143 016

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Anjar Eka Putra Kiswara

Nomor Mahasiswa : 20130410374

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “**ANALISIS KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN, KOMITMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA LAYANAN E-COMMERCE** (Studi pada pelanggan layanan Traveloka)” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Yogyakarta, 24 Maret 2017



Anjar Eka Putra Kiswara