

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS
(Studi Pada Situs *Online Shopping* Lazada.co.id)**

***THE INFLUENCE OF PERCEPTION SERVICE QUALITY ON CONSUMER
SATISFACTION LOYALTY AND TRUST
(Study on Online Shopping Sites Lazada.co.id)***


Diajukan oleh
YOGA MURTI ISTYANTO
20130410056

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


20 April 2017
Yang terdiri dari



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

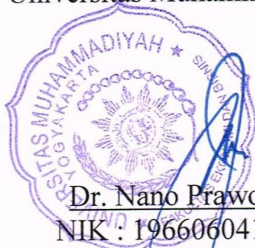
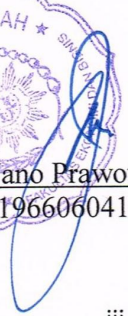


Misbahul Anwar, SE., M.Si.
NIK : 19670916199202 143 014
Anggota Tim Penguji



Hasnah Rimiati, Dra., M.Si.
NIK : 19621015198904 143 006
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



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