

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN  
PADA KONSUMEN JASA GOJEK DI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARD TO CUSTOMER  
SATISFICATION IN SHAPING CUSTOMER LOYALTY ON GOJEK  
SERVICE CUSTOMER IN YOGYAKARTA***



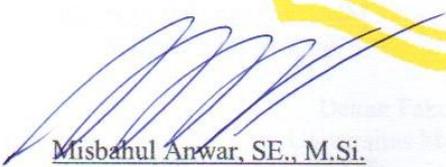
Diajukan oleh

**YASSER RIZKY ALFATAH**

**20140410259**

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

  
Misbahul Anwar, SE., M.Si.  
NIK. 19670916199202 143 014

Tanggal 14 Agustus 2018

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN  
PADA KONSUMEN JASA GOJEK DI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARD TO CUSTOMER  
SATISFICATION IN SHAPING CUSTOMER LOYALTY ON GOJEK  
SERVICE CUSTOMER IN YOGYAKARTA***

Diajukan Oleh

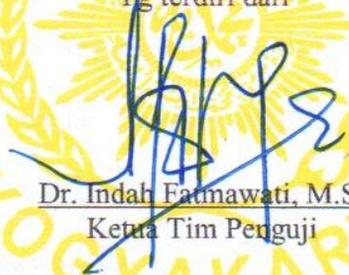
**YASSER RIZKY ALFATAH**

**20140410259**

Skrripsi ini telah Dipertahankan & Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Tanggal, 11 Agustus 2018**

Yg terdiri dari

  
Dr. Indah Fatmawati, M.Si

Ketua Tim Penguji

  
Sutrisno Wibowo, SE., MM  
Anggota Tim Penguji

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

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA.  
NIK. 19731218199904143068

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Yasser Rizky Alfatah

NIM : 20140410259

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN PADA KONSUMEN JASA GOJEK DI YOGYAKARTA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat tertulis 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, 11 Mei 2018



Yasser Rizky Alfatah