

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA,  
CITRA MEREK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS  
PELANGGAN J&T EXPRESS**

(Studi Pada Pelanggan J&T Express di Kota Yogyakarta)

***EFFECT OF PERCEPTION SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION, BRAND  
IMAGE AND PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY  
J&T EXPRESS***

(Study on J&T Express Customers in Yogyakarta)

Diajukan oleh

**DITA SELIANA**

**20140410432**



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Sutrisno Wibowo, S.E., MM.  
NIK. 19690801199303 143 030

Tanggal, 15 November 2018

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA,  
CITRA MEREK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS PELANGGAN J&T EXPRESS**  
(Studi Pada Pelanggan J&T Express di Kota Yogyakarta)


**EFFECT OF PERCEPTION SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION,  
BRAND IMAGE AND PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION  
AND LOYALTY J&T EXPRESS**  
(Study on J&T Express Customers in Yogyakarta)

Diajukan oleh


**DITA SELIANA**  
**20140410432**

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

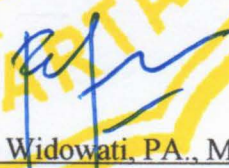
**Tanggal 17 Desember 2018**  
Yang terdiri dari



Siti Dyah Handayani, Dr., S.E., M.M.  
Ketua Tim Penguji





Sutrisno Wibowo, S.E., M.M.  
Anggota Tim Penguji



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

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Rizak Yaya, SE., M.Sc., Ph.D., Ak. CA.  
NIK 19731218199904143 068

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Dita Seliana

Nomor Mahasiswa : 20140410432

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, CITRA MEREK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN J&T EXPRESS (Studi Pada Pelanggan J&T Express di Kota 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 yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 17 Desember 2018



Dita Seliana